



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**Contabilidad y Auditoría**

**Tema:**

**Examen especial a la cuenta por cobrar y su incidencia en la liquidez del comercial Electrohogar del cantón Quevedo, del periodo 2013.**

**Previo a la obtención del título de:**  
**Contador Público Autorizado**

**AUTORA:**

**Minelly Monserrate Moreira Salazar**

**DIRECTORA DE TESIS:**

**Ing. Dominga Rodríguez Angulo, M.sc.**

**QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR.**

**2015**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Minelly Monserrate Moreira Salazar**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Minelly Monserrate Moreira Salazar**

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

La suscrita, **Ing. Dominga Rodríguez Angulo**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada **Minelly Monserrate Moreira Salazar**, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado de la tesis de grado titulada “**Examen especial a la cuenta por cobrar y su incidencia en la liquidez del comercial ELECTROHOGAR del Cantón Quevedo, del periodo 2013**”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

**Ing. Dominga Rodríguez Angulo, M.Sc**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Presentado al Comité Técnico Académico Administrativo**  
**previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado**

**Aprobado:**

---

**Ing. Elsa Álvarez Morales M.Sc.**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS**

---

**Lcdo. Luis García Macías**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

---

**CPA. Irma Ortega Tapia MBA**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

**QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR**

**AÑO 2015**

## **AGRADECIMIENTO**

En la elaboración de mi presente tesis de investigación agradezco a Dios por haberme permitido venir a este mundo, por darme la fortaleza y sabiduría para poder lograr todas mis metas, y una de ellas es el desarrollo de la presente tesis.

A mi madre por el apoyo incondicional y a sus sabios consejos me orientó a conseguir mis metas y a toda mi familia, personas que de una u otra manera desinteresadamente me extendieron su apoyo absoluto.

Mi agradecimiento especial a los tutores de Unidad de Estudios a Distancia de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, que día a día entregaron con paciencia y profesionalismo sus conocimientos, logrando así mi desarrollo de tesis, parte primordial para mi formación profesional.

**Minelly Monserrate Moreira Salazar**

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi amor y recuerdo el presente trabajo investigativo a la memoria de mi querido padre, Varón Moreira, quien es mi ángel y guía mi camino, de quien aprendí los valores del ser humano, el luchar y perseverar por conseguir las metas que uno se proponga, y a mis queridas hijas, Angelina y Daleska, que espero me sepan perdonar por todo el tiempo que perdí de compartir con ellas.

**Minelly Monserrate Moreira Salazar**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS .....	iii
TRIBUNAL DE TESIS .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi
ABSTRACT .....	xviii
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Introducción.....	2
1.1.1. Antecedentes .....	3
1.1.2. Planteamiento del problema .....	3
1.1.3. Formulación del problema.....	4
1.1.4. Delimitación del problema.....	4
1.1.4.1 Delimitación del tema.....	4
1.1.4.2 Delimitación espacial .....	4
1.1.4.3 Delimitación del tiempo.....	5
1.1.4.4 Unidades de observación.....	5
1.2 Justificación y Factibilidad .....	5
1.3 Objetivos.....	6
1.3.1. General.....	6
1.3.2. Específicos.....	6
1.4 Hipótesis.....	6
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>

2.1	Fundamentación Conceptual .....	8
2.1.1.	Empresa.....	8
2.1.1.1.	Definición de empresa. ....	8
2.1.1.2.	Criterios de clasificación de las empresas .....	8
2.1.2.	Auditoría .....	10
2.1.2.1.	Definición .....	10
2.1.2.2.	Tipos de auditoria.....	11
2.1.2.2.1.	Auditoría financiera .....	12
2.1.2.2.2.	Auditoría verificativa o de procedimientos.....	12
2.1.2.2.3.	Auditoría operativa .....	12
2.1.2.2.4.	Auditoría especial.....	12
2.1.2.2.5.	Auditoría interna.....	13
2.1.2.2.6.	Auditoría externa.....	13
2.1.2.2.7.	Auditoría administrativa.....	13
2.1.2.2.8.	Auditoría operacional .....	14
2.1.2.2.9.	Auditoría integral.....	14
2.1.2.3.	Examen especial.....	14
2.1.2.3.1.	Cuentas por Cobrar – Examen del Saldo de la Cuenta. ....	15
2.2.	Fundamentación Teórica.....	15
2.2.1.	Fases de la auditoría.....	15
2.2.1.1.	Fase I. Planificación .....	16
2.2.1.1.1.	Planificación preliminar .....	16
2.2.1.1.2.	Planificación específica.....	16
2.2.1.2.	Fase II. Análisis de Control Interno .....	17
2.2.1.2.1.	Control interno.....	17
2.2.1.2.2.	Tipos de control interno.....	17
2.2.1.2.2.1.	Control interno administrativo .....	18
2.2.1.2.2.2.	Control interno financiero .....	18
2.2.1.2.2.3.	Control interno previo.....	18
2.2.1.2.3.	Documentación del control interno.....	19
2.2.1.2.4.	Cuestionarios de control interno.....	19
2.2.1.2.5.	Manual de funciones y procedimientos .....	20

2.2.1.2.5.1.	Manual .....	20
2.2.1.2.5.2.	Procedimiento .....	20
2.2.1.2.5.3.	Instrumentos de recopilación de información aplicables en una auditoría .....	20
2.2.1.2.5.4.	Entrevistas .....	20
2.2.1.2.5.5.	Tipos de entrevistas para una auditoría .....	21
2.2.1.2.5.5.1.	Encuestas .....	21
2.2.1.2.5.5.2.	Observación.....	21
2.2.1.2.5.6.	Matriz riesgo .....	21
2.2.1.2.5.7.	Riesgos de auditoría .....	22
2.2.1.2.5.8.	Riesgo inherente .....	22
2.2.1.2.5.9.	Riesgo de control .....	23
2.2.1.2.5.10.	Riesgo de detección.....	23
2.2.1.2.5.11.	Evaluación de riesgos .....	23
2.2.1.3.	Fase III. Ejecución del trabajo .....	24
2.2.1.3.1.	Pruebas.....	24
2.2.1.3.1.1.	Tipos de pruebas .....	24
2.2.1.3.1.2.	Pruebas de control o de cumplimiento.....	24
2.2.1.3.1.3.	Pruebas sustantivas.....	25
2.2.1.3.1.4.	Pruebas analíticas.....	25
2.2.1.3.2.	Evidencia .....	25
2.2.1.3.3.	Hallazgos de auditoría .....	25
2.2.1.3.3.1.	Atributos del hallazgo de auditoría.....	26
2.2.1.3.3.2.	Papeles de trabajo .....	26
2.2.1.3.3.3.	Propósitos de los papeles de trabajo .....	27
2.2.1.3.3.4.	Información mínima de los papeles de trabajo.....	28
2.2.1.4.	Fase IV. Comunicación de resultados.....	29
2.2.1.4.1.	Informe.....	29
2.2.2.	Gestión Financiera .....	30
2.2.2.1.	La auditoría de las cuentas por cobrar.....	31
2.2.2.2.	Objetivo de la auditoría de las cuentas por cobrar .....	31
2.2.2.3.	El análisis de la antigüedad de los saldos .....	32

2.2.2.4.	La razonabilidad global del saldo .....	32
2.2.2.5.	Análisis intuitivo de la relación de saldos de clientes .....	32
2.2.2.6.	Decisiones en Gestión financiera .....	33
2.2.2.7.	Prueba ácida .....	34
2.2.2.8.	Rotación de cartera .....	35
2.2.2.9.	Morosidad .....	35
2.2.2.10.	Provisión general .....	36
2.3	Fundamentación Legal .....	36
2.3.1.	Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas .....	36
2.3.2.	NAGAs 1.- Responsabilidades del auditor .....	37
2.3.3.	Normas, Evidencia y Programa de Auditoría .....	37
2.3.3.1.	Normas Técnicas .....	37
2.3.3.2.	Normas Sobre Ejecución del Trabajo.....	38
2.3.3.3.	Informe Final .....	39
2.3.4.	Normas Ecuatorianas de Auditoria (NEA).....	39
2.3.4.1.	NEA 2.- Términos de los trabajos de auditoria.....	39
2.3.4.2.	NEA 29 Trabajos de revisión de estados financieros.....	40
2.3.5.	Ley de Régimen Tributario Interno.....	40
<b>CAPÍTULO III</b>	.....	<b>43</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	.....	<b>43</b>
3.1	Localización y duración de la investigación.....	44
3.2	Materiales y equipos.....	44
3.3	Tipo de investigación.....	45
3.3.1.	Investigación analítica.....	45
3.3.2.	De Campo.....	45
3.3.3.	Descriptiva .....	45
3.4	Metodología de la investigación .....	46
3.4.1.	Método Inductivo.....	46
3.4.2.	Método Deductivo. ....	46
3.4.3.	Método Analítico. ....	46
3.5	Fuentes .....	47

3.5.1.	Primarias .....	47
3.5.2.	Secundarias .....	47
3.6	Técnicas e instrumento de evaluación .....	47
3.6.1.	Observación .....	47
3.6.2.	La entrevista .....	47
3.6.3.	La encuesta .....	48
3.7	Población y muestra .....	48
3.7.1.	Población .....	48
3.7.2.	Muestra .....	48
3.8	Procedimiento metodológico .....	50
 <b>CAPÍTULO IV</b> .....		<b>51</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....		<b>51</b>
4.1.	Resultados .....	52
4.1.1.	Examen Especial a la Cuenta Por Cobrar del Comercial Electrohogar .....	52
4.1.1.1.	Carta de compromiso.....	52
4.1.2.	Fase I: Planificación del Examen Especial.....	53
4.1.2.1.	Programa de Planificación Preliminar del Examen Especial.....	54
4.1.2.1.1.	Notificación del Inicio del Examen Especial .....	55
4.1.2.1.2	Entrevista .....	57
4.1.2.1.3	Organigrama .....	63
4.1.2.1.4	Información General del Comercial.....	64
4.1.2.1.4.1.	Misión.....	64
4.1.2.1.4.2.	Visión .....	64
4.1.2.1.4.3.	Análisis Base Legal.....	65
4.1.2.1.5.	Nomina de Empleados.....	65
4.1.2.1.6.	Análisis de FODA del Comercial Electrohogar.....	66
4.1.3.	Fase II: Revisión y Evaluación del Control Interno.....	67
4.1.3.1.	Programa de Planificación Específica.....	67
4.1.3.1.1.	Revisión y Evaluación de Control Interno .....	67
4.1.3.1.2.	Evaluación del Riesgo de Control Interno .....	68

4.1.3.1.3. Matriz de riesgo .....	76
4.1.4. Fase III. Aplicación del examen especial. ....	79
4.1.5. Fase IV. Comunicación de Resultados .....	93
4.1.5.1. Informe de Auditoría .....	93
4.1.5.1.1. Aspecto administrativo .....	95
4.1.5.1.2. Aspecto contable .....	98
4.1.6. Propuesta del manual de funciones y procedimientos .....	99
4.1.6.1. Introducción .....	99
4.1.6.2. Justificación .....	100
4.1.6.3. Objetivo del manual .....	100
4.1.6.4. Alcance .....	100
4.1.6.4.1. Manual de proceso para el departamento de ventas .....	101
4.1.6.4.2. Manual de proceso para el departamento de cartera .....	108
4.1.6.4.1. Manual de proceso para el departamento de contabilidad .....	115
4.1.6.5. Manual de funciones .....	121
4.2. Discusión .....	128
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>131</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>131</b>
5.1. Conclusiones .....	132
5.2. Recomendaciones .....	133
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	<b>134</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>134</b>
6.1 Literatura citada .....	135
<b>CAPÍTULO VII</b> .....	<b>137</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>137</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Materiales y equipos que se utilizaron en la investigación realizada al Comercial ELECTROHOGAR.....	44
Cuadro 2:La población u objeto de estudio .....	48
Cuadro 3: Carta de compromiso .....	52
Cuadro 4: Programa de Planificación Preliminar del Examen Especial .....	54
Cuadro 5: Memorando de planificación .....	55
Cuadro 6: Entrevista al Gerente - Propietario .....	57
Cuadro 7: Entrevista a la Jefe de Cartera .....	60
Cuadro 8: Entrevista al Contador.....	61
Cuadro 9: Entrevista al Contador.....	62
Cuadro 10: Nómina de empleados .....	65
Cuadro 11: Análisis del FODA del Comercial .....	66
Cuadro 12: Programa de planificación específica.....	67
Cuadro 13: Tabla de evaluación de riesgo.....	68
Cuadro 14: Evaluación del riesgo de control interno 1/3.....	69
Cuadro 15: Evaluación del riesgo de control interno 2/3.....	70
Cuadro 16: Evaluación del riesgo de control interno 3/3.....	72
Cuadro 17: Evaluación del nivel de confianza y riesgo en ventas. ....	73
Cuadro 18: Evaluación del nivel de confianza y riesgo en la cartera. ....	74
Cuadro 19: Evaluación del nivel de confianza y riesgo en la cartera. ....	75
Cuadro 20: Matriz de riesgo del área de ventas .....	76
Cuadro 21: Matriz de riesgo del área de Cartera .....	77
Cuadro 22: Matriz de riesgo del área de Contabilidad .....	78
Cuadro 23: Hoja de trabajo.....	79
Cuadro 24: Constatación física de los requisitos de ventas 1/ 2.....	80
Cuadro 25: Constatación física de los requisitos de ventas 2/ 2.....	81
Cuadro 26: Confirmación de saldo de clientes 1/ 2.....	82
Cuadro 27: Confirmación de saldo de clientes 2/ 2.....	83
Cuadro 28: Cédula sumaria del activo corriente .....	84
Cuadro 29: Análisis financiero del comercial Electrohogar 1/2 .....	85
Cuadro 30: Análisis financiero del comercial Electrohogar 2/2 .....	86

Cuadro 31: Análisis de la morosidad del Comercial Electrohogar 1/3 .....	87
Cuadro 32: Saldo de la cartera vencida y por vencer del Comercial Electrohogar .....	88
Cuadro 33: Análisis de la morosidad del Comercial Electrohogar 2/3 .....	88
Cuadro 34: Análisis de la morosidad del Comercial Electrohogar 3/3 .....	89
Cuadro 35: Hoja de hallazgo 1/ 2.....	91
Cuadro 36: Hoja de hallazgo 2/2.....	92

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso del examen especial a la cuenta por cobrar del comercial ELECTROHGAR.....	50
Gráfico 2: Organigrama del Comercial Electrohogar .....	63
Gráfico 3: Representación del riesgo crediticio del periodo 2012 y 2013 .....	90
Gráfico 4: Representación del toda la cartera vencida y por vencer del periodo 2013.....	90

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Esta investigación se llevó a cabo en el Comercial ELECTROHOGAR, ubicado en la avenida Siete de Octubre N° 818 y Novena de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos.

A la fecha en el Comercial no se ha realizado algún tipo de auditoría o examen crítico, sistemático e imparcial de las administraciones ejercidas, situación que no ha logrado determinar la eficacia y eficiencia dentro de la administración.

Motivo por el cual se realizó el Examen Especial a la Cuenta por Cobrar y su incidencia en la liquidez del Comercial ELECTROHOGAR del cantón Quevedo, del periodo 2013, considerando que la cuenta por cobrar es una de las cuentas de mayor movimiento, para detectar la eficacia, eficiencia de las áreas de ventas y cartera, que permita evaluar si sus objetivos y metas se están cumpliendo conforme a lo esperado.

Para cumplir con la investigación se cumplieron con los siguientes objetivos específicos:

- Analizar el proceso de Ventas del Comercial ELECTROHOGAR.
- Examinar la gestión de cobranza y políticas del Comercial ELECTROHOGAR.
- Revisión y Evaluación de control interno del área de cobranza del Comercial ELECTROHOGAR.
- Análisis de los estados financiero para medir la incidencia de la liquidez del Comercial ELECTROHOGAR.
- Diseñar un manual de funciones y procedimientos para la cuenta por cobrar y otras áreas del Comercial ELECTROHOGAR.

La aplicación del examen especial a la cuenta por cobrar del Comercial ELECTROHOGAR determinó que un bajo índice de rotación de cuentas por cobrar incide negativamente en la gestión operativa y financiera.

Una vez realizada la auditoría se encontró que en el balance no existe detalle de las cuentas por cobrar, contabilidad no ha calculado ni registrado la provisión para incobrables, incumpliendo las disposiciones legales vigentes.

Del análisis de la documentación presentada, se observa que el comercial no dispone de un manual de funciones y de procedimientos, para que el personal de cada área tenga el conocimiento claro de todas sus tareas que le han sido asignadas.

Finalizando con la investigación se emitió informe de auditoría con las conclusiones y recomendaciones para la entidad examinada.

## **ABSTRACT**

This research was conducted in the Commercial Electrohogar located in the Siete de Octubre No. 818 and Ninth avenue de Quevedo, Los Rios province.

To date in the Commercial has not carried out any audit or critical, systematic and impartial examination of the government exercised situation has failed to determine the effectiveness and efficiency within the administration.

Why the Special Examination was performed Account Receivable and their impact on the liquidity of commercial Electrohogar Canton Quevedo, 2013 period, considering that the receivable is one of the most moving accounts to detect efficacy , efficiency in the areas of sales and portfolio, to assess whether their goals and objectives are being met as expected.

To comply with the investigation were met with the following specific objectives:

- Analyze the process Electrohogar Commercial Sales.
- Examine collection management and policies of Commercial Electrohogar.
- Review and evaluation of internal control collection area Commercial Electrohogar.
- Analysis of financial statements to measure the impact of liquidity Commercial Electrohogar.
- Develop a manual of functions and procedures for account receivable and other areas of Commercial ELECTROHGAR.

The application of the special examination to the receivable Commercial Electrohogar determined that a low turnover of receivables negatively affected the operational and financial management.

Once the audit found that there is no detail of the accounts receivable balance, accounting has not calculated or recorded loss provision, breach of statutory provisions.

The analysis of the documentation submitted, it appears that the trade does not have a manual of functions and procedures for staff in each area have a clear understanding of all tasks that have been assigned.

Finishing with research audit report with conclusions and recommendations for the audited entity was issued.



**CAPÍTULO I**  
**MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Introducción

Las empresas a nivel mundial representan un factor importante en la economía de cada país, es así que en nuestro país existen 179.830 empresas, las cuales fueron organizadas en 11 sectores, la división se realizó en base a la aplicación del Sistema de Clasificación Industrial (CIU4), según registros del Instituto Nacional de Estadística y Censos ([www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec), 2012).

Las actividades empresariales traen consigo cambios económicos que hace necesario que cada ente revise periódicamente su situación económica; siendo obvia la necesidad de información sobre el destino, uso y administración de fondos, por tal razón nace la urgencia y la necesidad de realizar una Auditoría que les permita conocer con exactitud la razonabilidad y veracidad de su actividad.

Es necesaria y de vital importancia la auditoría en cualquier tipo de empresa, para que la administración de la empresa evalúe el grado de eficiencia, eficacia y efectividad con que se desarrollan las tareas, así como también el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

En nuestra ciudad de Quevedo a pesar del crecimiento empresarial aun no es usual que las empresas realicen algún tipo de exámenes especiales y muchos menos una auditoría completa, pues solo las empresas que tienen cumplir como un requisito por quienes son reguladas, son quienes realizan algún tipo de auditoría de forma obligatoria.

El Comercial ELECTROHOGAR es una empresa en la que, puede estar en igual situación que cualquier otra empresa grande o pequeña, no está cumpliendo y evaluando la efectividad de los controles internos, para así saber si se está cumpliendo con los planes de forma eficaz y eficiente es de ahí que nace la necesidad de realizar un examen especial a la cuenta por cobrar y su

incidencia en la liquidez, lo cual también determinará si se ha realizado alguna deficiencia significativa de procedimientos y prácticas contables.

### **1.1.1 Antecedentes**

El comercial ELECTROHOGAR inicia sus actividades el 13 de Diciembre de 1999, es un comercial dedicado a la venta de electrodomésticos, tales como refrigeradoras, cocinas, lavadoras, televisores, minicomponentes, radiograbadoras, máquinas de coser, motocicletas, acondicionadores de aire, dispensadores de agua, computadoras, cámaras digitales, filmadoras, teléfonos, dvd, blue ray, etc, cuenta con las mejores marca reconocidas a nivel nacional e internacional como son: SONY, PANASONIC, SAMSUNG, LG, INDURAMA, INNOVA, GLOBAL, WHIRLPOOL, OSTER, SMC, HP, COMPAQ, ULTRATECH, TUNDRA, TRAXX, THUNDER, etc.

El comercial realiza sus ventas de contado, con tarjeta de créditos, cheques y a crédito.

La empresa no cuenta con ningún tipo de auditoría interna y externa, debido a que no lo han considerado en sus planificaciones.

### **1.1.2 Planteamiento del problema**

El Comercial ELECTROHGAR es un local comercial dedicado a satisfacer las necesidades de sus clientes con todo tipo electrodomésticos, de las marcas más reconocidas y de última tecnología, las ventas son realizadas de contado, con tarjetas de crédito y a crédito.

En el Comercial ELECTROHGAR no se ha realizado algún tipo de auditoría o examen crítico, sistemático e imparcial de las administraciones ejercidas, situación que no ha logrado determinar la eficacia y eficiencia dentro de la administración del Comercial ELECTROHGAR;

La cartera es un valor representativo en los activos por lo que incide en la liquidez del Comercial, también se desconocen las estrategias de cobranza.

Motivo por el cual se realizó un Examen Especial a la Cuenta por Cobrar, considerando que la misma es una de las cuentas de mayor movimiento, para detectar la eficacia, eficiencia de las áreas de ventas y cartera, que permitió evaluar si los objetivos y metas se cumplieron conforme a lo esperado o si son efectivos los controles establecidos y verifiqué si las políticas de créditos están acorde.

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿El deficiente control interno en el área de crédito y cobranza incide en la liquidez y en la gestión administrativa del Comercial ELECTROHOGAR de la ciudad de Quevedo?

### **1.1.4 Delimitación del problema**

#### **1.1.4.1 Delimitación del tema**

El tema del trabajo está limitado a realizar un examen especial a la cuenta por cobrar y la incidencia en su liquidez, evaluado el departamento de ventas y cartera del Comercial ELECTROHOGAR y emitiendo finalmente un informe donde se planteen los resultados, las soluciones y recomendaciones a seguir. La información se obtendrá con la autorización del Gerente Propietario.

#### **1.1.4.2 Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en el Comercial ELECTROHOGAR, ubicado en la Avenida 7 de Octubre N° 818 y Novena del Cantón Quevedo.

#### **1.1.4.3 Delimitación del tiempo**

Esta investigación se desarrolló en el año 2014 respectivamente con una duración de ocho meses.

#### **1.1.4.4 Unidades de observación**

- Entrevista con el Gerente Propietario y Contador del Comercial ELECTROHOGAR.
- Personal de Cartera y de Ventas.
- Entrevista a los clientes del Comercial ELECTROHOGAR.

## **1.2 Justificación y Factibilidad**

El examen especial a la cuenta por cobrar del Comercial ELECTROHOGAR es de importancia para crecimiento del Comercial ELECTROHOGAR, ya que por medio del análisis y evaluación del departamento de ventas y cartera se podrá contribuir y presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la eficiencia y efectividad en sus procesos.

En el examen especial también implicó tratar la parte operacional del Comercial, se analizó la forma de efectuar los procesos de ventas y la gestión de cobranza, lo cual contribuye al Comercial en ratificar o establecer nuevos procesos de forma eficiente a las operaciones que se realizan en relación con la cartera del Comercial ELECTROHOGAR.

El examen especial dota de toda la información necesaria al Gerente – propietario para la correcta toma de decisiones para el progreso del Comercial. El presente trabajo fue factible por cuanto se cuenta con el apoyo de las autoridades del comercial ELECTROHOGAR y los costos que generaron dicha investigación fueron proporcionados por la autora.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 General**

Realizar un examen especial a la cuenta por cobrar y su incidencia en la liquidez del Comercial ELECTROHOGAR del cantón Quevedo, del periodo 2013.

### **1.3.2 Específicos**

- Analizar el proceso de Ventas del Comercial Electrohogar.
- Examinar la gestión de cobranza y políticas del Comercial Electrohogar.
- Revisión y Evaluación de control interno del área de cobranza del Comercial Electrohogar.
- Análisis de los estados financiero para medir la incidencia de la liquidez del Comercial Electrohogar.
- Diseñar un manual de funciones y procedimientos para la cuenta por cobrar y otras áreas del Comercial Electrohogar.

## **1.4 Hipótesis**

La aplicación de un examen especial a la cuenta por cobrar del Comercial ELECTROHOGAR determina que un bajo índice de rotación de cuentas por cobrar incide negativamente en la gestión.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Fundamentación Conceptual**

### **2.1.1 Empresa**

#### **2.1.1.1 Definición de empresa.**

(PASCUAL, 2010). La empresa se puede definir como la unidad económica de producción que tiene por finalidad la producción de bienes y servicios destinados a satisfacer las necesidades de la sociedad. Cualquier empresa, puede cumplir la finalidad referida, necesita poseer distintos bienes, que variarán dependiendo de cuál sea la finalidad a la que se dediquen: naves industriales, locales comerciales, maquinaria, mobiliario, vehículo, entre otros.

(SARMIENTO, 2009). Es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos producirán una renta que beneficia al empresario, al estado y a la sociedad en general.

#### **2.1.1.2 Criterios de clasificación de las empresas**

(VÁSQUEZ, 2010). Se pueden utilizar múltiples criterios para clasificar las empresas:

1. Según la procedencia del capital:
  - Pública: si el capital y el control está en manos del Estado, no tiene por qué buscar la maximización de beneficios, pudiendo dedicarse a fines sociales.
  - Privada: si el capital está en manos de accionistas particulares.
  - Mixta: parte del capital es de propiedad privada y parte es de propiedad pública.
2. Según el sector económico al que pertenezcan.

- Sector primario: se incluirá las empresas extractivas (mineras, pesqueras, agrícolas. Ganaderas y forestales).
- Sector secundario: En este sector se encuadra a todas las empresas que transforman los productos obtenidos en el sector primario para fabricar nuevos productos. Destacan las industriales (incluyen minería y energía) y las de construcción.
- Sector Terciario: en este sector se encuadran las empresas de servicios, tales como bancos, compañías de seguros, hospitales, servicios públicos y las empresas comerciales dedicadas a la compraventa.

### 3. Según la dimensión:

- Microempresa: su volumen de negocios anual no supera los 2 millones de euros y tiene menos de 10 trabajadores.
- Pequeña empresa: su volumen de negocios anual no supera los 10 millones de euros y tiene menos de 50 trabajadores.
- PYME: su volumen de negocios anual no supera los 50 millones de euros y tiene menos de 250 trabajadores.
- Gran empresa: su volumen de negocios anual supera los 50 millones de euros y tiene más de 250 trabajadores.
- Multinacional: cuando posee ventas internacionales.

### 4. Según la conformación de su capital:

- Multinacionales: explotan la actividad en diferentes países del mundo.
- Grupos económicos: estas empresas explotan uno o varios sectores pero pertenecen al mismo grupo de personas o dueños.
- Nacionales: el radio de atención es dentro de nuestro país, pueden tener su sede principal en una ciudad y sus sucursales en otras.
- Locales: son aquellas en que su radio de atención es dentro de la misma ciudad.

#### 5. Según la función social:

- Con ánimo de lucro: se constituye la empresa con el propósito de ganar dinero.
- Sin ánimo de lucro: en ellas lo más importante es el factor social de ayuda y apoyo a la comunidad.
- Economía solidaria: cooperativas, buscan el bienestar de los asociados y su familia.

## **2.1.2 Auditoría**

### **2.1.2.1 Definición**

(MANTILLA, 2009). Auditoría es un método que busca acercar una materia sujeta (objeto) a un criterio, en función de un objetivo superior de control. Su carácter científico depende de las metodologías que utilice para ello. Como conocimiento, ha evolucionado durante la historia en la misma medida que lo han ido haciendo las distintas materias sujeta, criterios y objetivos de control.

(MANTILLA, 2009). Los estándares internacionales la definen de manera similar; proceso estructurado que tiene como objetivo permitirle al auditor expresar una opinión respecto de si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con la estructura aplicable de información financiera.

Tales definiciones contrastan con la definición que generalmente señala que es una evaluación de una persona, organización, sistema, proceso, producto o proyecto, realizada para determinar la validez y la confiabilidad de la información, y también proporcionar una evaluación del sistema de control interno.

En consecuencia, la auditoría no consiste únicamente en dar una opinión. En el presente, tal opinión debe estar respaldada por un proceso estructurado que debe estar debidamente documentado.

(MADARIAGA, 2011). La auditoría en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas, debe determinar y valorar como se aplican las políticas y los programas de la empresa y si existen controles seguros y ajustados a las necesidades de la misma. La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan.

#### **2.1.2.2 Tipos de auditoría**

(MADARIAGA, 2011). Según el objetivo que se persiga, las Auditorías pueden ser financieras, verificativas, operativas y especiales.

#### **2.1.2.2.1 Auditoría financiera**

(MADARIAGA, 2011). La auditoría financiera es una revisión de los estados financieros similar a la Auditoría externa. Su objetivo es expresar una opinión sobre si las cifras del balance y la cuenta de resultados presentan razonablemente la situación de la Auditoría, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

#### **2.1.2.2.2 Auditoría verificativa o de procedimientos**

(MADARIAGA, 2011). El objetivo de esta Auditoría es la revisión y puesta en práctica de los sistemas, políticas y procedimientos establecidos por la dirección.

#### **2.1.2.2.3 Auditoría operativa**

(MADARIAGA, 2011). No es una Auditoría distinta caracterizada por programas y técnicas especiales, sino más bien una actitud mental del auditor. Se trata del control sobre las actividades desarrolladas por una sociedad. Es un enfoque de la Auditoría encaminado a examinar los datos como medio para mejorar las actividades de la empresa.

#### **2.1.2.2.4 Auditoría especial**

(MADARIAGA, 2011). La Auditoría especial se da cuando la dirección general u órgano competente fija en concreto el objetivo y el alcance del trabajo de Auditoría.

(BUSTAMANTE, 2009). La auditoría se la puede clasificar de dos maneras diferentes que son: por la procedencia del auditor y por el área de aplicación:

#### **2.1.2.2.5 Auditoría interna**

(MADARIAGA, 2011). Examen de las actividades contables, financieras y de otro tipo, hecho por un servicio independiente, pero dentro de la organización de la empresa, para ayudar a la dirección general.

(MANTILLA, 2009). Es la que realiza el personal de la empresa y consiste en verificar la existencia, el cumplimiento y optimización de los controles internos de la organización para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la misma. También evalúa el sistema de control financiero, de sistema y de gestión.

#### **2.1.2.2.6 Auditoría externa**

(MADARIAGA, 2011). Examen de los estados financieros, realizado, de acuerdo con ciertas normas, por un profesional cualificado e independiente con el fin de expresar su opinión sobre ellos.

(MANTILLA, 2009). Consiste en el examen de los estados financieros independientes, mediante la aplicación de procedimientos sujetos a normas generalmente aceptadas, su objeto es expresar una opinión sobre la razonabilidad con que dichos documentos presentan la situación financiera, los resultados de sus operaciones y los cambios en su posición financiera, conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente aceptados y aplicados con uniformidad.

#### **2.1.2.2.7 Auditoría administrativa**

(MANTILLA, 2009). Es la revisión del cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades en el área administrativa, donde se logra evidenciar también las relaciones laborales existentes entre los integrantes de la empresa.

#### **2.1.2.2.8 Auditoría operacional**

(MANTILLA, 2009). Se logra evaluar los procesos administrativos y las operaciones que se van desarrollando, esta auditoría tiene como objetivo emitir una opinión acerca de la habilidad que tiene la gerencia en el proceso administrativo, de su economía, eficiencia y eficacia.

#### **2.1.2.2.9 Auditoría integral**

(MANTILLA, 2009). Se trata de la evaluación de las áreas financieras, operacionales y legales relacionadas a las operaciones económicas de la empresa auditada. El objetivo es emitir una opinión acerca de las normas contables, administrativas, y legales para lo cual se necesita de la participación de profesionales de diferentes especialidades.

#### **2.1.2.3 Examen especial**

(MADARIAGA, 2011). Comprende la revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar aspectos presupuestales o de gestión, el cumplimiento de los dispositivos legales y reglamentarios aplicables y elaborar el correspondiente informe que incluya observaciones, conclusiones y recomendaciones.

El Examen Especial puede incluir una combinación de objetivos financieros y operativos, o restringirse a sólo uno de ellos, dentro de un área limitada o asunto específico de las operaciones.

También se efectúan exámenes especiales para investigar denuncias de diversa índole y ejercer el control de las donaciones recibidas, así como de los procesos licitatorios, del endeudamiento público y cumplimiento de contratos de

gestión gubernamental, entre otros. El Examen Especial se sustenta en métodos, procedimientos y técnicas de auditoría y se adecuan a las políticas y normas de auditoría gubernamental.

El desarrollo del Examen Especial sigue las mismas fases que la práctica de una auditoría de gestión, es decir: a) Planeamiento; b) Ejecución; c) Informe; excepto en lo que se refiere a la fase de planeamiento, dado que sus procedimientos son más simplificados que en una auditoría de alcance amplio.

#### **2.1.2.3.1 Cuentas por Cobrar – Examen del Saldo de la Cuenta.**

(GRINAKER, 2008). El examen del saldo de las cuentas por cobrar tiene cuatro objetivos principales. Estos objetivos son los de determinar hasta cierto punto en el tiempo:

1. Existencia. Si las cuentas por cobrar representan las obligaciones existentes poseídas por el cliente.
2. Valuación. Si las cuentas por cobrar se realizarán como activos utilizables (esto es, si son cuentas por cobrar cobrables).
3. Clasificación y presentación. Si las cuentas por cobrar han sido adecuadamente presentadas en el balance general.
4. Corte. Si las operaciones de ventas y de devoluciones sobre ventas asentadas en los saldos de las cuentas han sido registradas en el periodo adecuado.

## **2.2. Fundamentación Teórica**

### **2.2.1. Fases de la auditoría**

(BUSTAMANTE, 2009). El proceso de auditoría se divide en cuatro fases que se detallan a continuación:

### **2.2.1.1. Fase I. Planificación**

(BUSTAMANTE, 2009). La fase de la planificación implica el conocimiento de todas las operaciones que serán examinadas en la auditoría con la finalidad de que mediante la aplicación de ciertos procedimientos se pueda evaluar el control interno aplicado en la empresa. Por otro lado se logrará determinar el riesgo inherente y el riesgo de control. La planificación se encuentra formada por dos sub fases que son la planificación preliminar y específica, las cuales se desarrollan a continuación:

#### **2.2.1.1.1. Planificación preliminar**

(BADILLO, 2009). El resultado de aplicar la planificación preliminar es que el auditor se encuentra en la capacidad de asignar un porcentaje de riesgo inherente que se manejara en el desarrollo de la auditoría, mediante el conocimiento del control interno. Además servirá para establecer una estrategia para la ejecución de la Auditoría y diseño del enfoque del examen.

Toda esta información se obtiene del archivo permanente y se encuentra reflejado en el Plan Global de Auditoría, en donde se detalla el entendimiento del negocio.

#### **2.2.1.1.2. Planificación específica**

(BADILLO, 2009). Esta fase nos permite analizar la información que se ha recopilado en la etapa anterior y se reafirma el porcentaje de riesgo inherente y de control que se aplicaría. El riesgo de control permite realizar la planificación específica y determinar qué tipo de pruebas se pueden aplicar ya sean estas de cumplimiento, sustantivas y de doble propósito.

Se realiza una evaluación total del control interno, actividades que se ven reflejadas en los estados financieros, para lo cual se dividirá en ciclos transaccionales, de la siguiente manera:

- Ingresos, ventas, recaudos.

- Egresos, compras, desembolsos.
- Transformación, producción.
- Nómina.
- Estructura del capital.
- Administración del capital.

#### **2.2.1.2. Fase II. Análisis de Control Interno**

(MORA, 2008). El control interno lo constituyen los métodos que sigue una compañía para proteger sus activos, para protegerse contra erogaciones impropias de sus activos, para protegerse contra la ocurrencia de obligaciones inadecuadas, para asegurar la exactitud y confiabilidad de toda la información financiera y de operación, para juzgar la eficacia de las operaciones para medir la adhesión a las políticas establecidas por la compañía.

El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

##### **2.2.1.2.1. Control interno**

(MANTILLA, 2009). El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

##### **2.2.1.2.2. Tipos de control interno**

(MANCILLAS, 2009). Tomando en cuenta las áreas de funcionamientos, aunque no existe una separación radical de los controles internos, porque

como se dijo antes, el control interno es un todo integrado, y más bien desde un punto de vista didáctico, se ha establecido la siguiente clasificación:

#### **2.2.1.2.2.1. Control interno administrativo**

(MANCILLAS, 2009). Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

#### **2.2.1.2.2.2. Control interno financiero**

(MANCILLAS, 2009). Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

#### **2.2.1.2.2.3. Control interno previo**

(MANCILLAS, 2009). Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

(MANCILLAS, 2009). Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples, quizá como preguntarse antes de autorizar la compra de algo, si no existe en los almacenes, o si existe partida presupuestaria para proceder a comprometer los recursos, etc.

#### **2.2.1.2.3. Documentación del control interno**

(MANCILLAS, 2009). El control interno se encuentra en todos los niveles y en todas las acciones y funciones, por tanto, debe estar respaldado por toda la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios utilizados en las operaciones, creando los archivos que las necesidades ameriten, de acuerdo a la tecnología existente.

Las funciones de los empleados y todos los procedimientos operativos, deben constar en documentos que sirva de partida para evaluar y documentar las acciones llevadas a cabo por cada persona.

#### **2.2.1.2.4. Cuestionarios de control interno**

(MANCILLAS, 2009). Se encuentra conformado por una serie de preguntas lógicamente ordenadas y clasificadas relacionadas con una etapa de transacciones.

El objetivo es obtener un conocimiento real del ciclo de transacciones, en el momento de formular las preguntas se deberá considerar, que de las mismas

se obtenga una respuesta cerrada con esto un no, significara; que existe una debilidad en el control interno.

Los cuestionarios pueden proporcionar una distinción entre debilidades mayores y menores en el control.

#### **2.2.1.2.5. Manual de funciones y procedimientos**

##### **2.2.1.2.5.1. Manual**

(MÚNERA, 2009). Es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la Organización.

##### **2.2.1.2.5.2. Procedimiento**

(PRIETO, 2009). Es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.

##### **2.2.1.2.5.3. Instrumentos de recopilación de información aplicables en una auditoria**

##### **2.2.1.2.5.4. Entrevistas**

(MUÑOZ, 2008). La aplicación de esta herramienta exige una gran habilidad y experiencia del auditor ya que el entrevistado siempre estará a la defensiva durante su desarrollo y, en muchas ocasiones, si no es adecuadamente conducida, será difícil que se obtenga información suficiente sobre algún tema relacionado con el trabajo del auditado.

#### **2.2.1.2.5.5. Tipos de entrevistas para una auditoría**

(MUÑOZ, 2008). Hay dos tipos de entrevistas, las que se hacen de manera libre y espontánea, sin formalidades ni limitaciones, y las destinadas a la participación del entrevistado, mediante un método previamente establecido.

##### **2.2.1.2.5.5.1. Encuestas**

(MUÑOZ, 2008). La encuesta es la recopilación de datos concretos sobre un tema específico, mediante el uso de cuestionarios o entrevistas diseñadas con preguntas precisas para obtener las opiniones de los encuestados, las cuales permiten, después de hacer una rápida tabulación, análisis e interpretación de esa información, conocer su punto de vista y sentimientos hacia un tópico específico.

##### **2.2.1.2.5.5.2. Observación**

(MUÑOZ, 2008). Una de las técnicas más populares, de mayor impacto y más utilizadas para examinar los diferentes aspectos que repercuten en el funcionamiento de una empresa, es la aplicación de diversas técnicas y métodos de observación que permiten recolectar directamente la información necesaria, de las funciones, actividades y operaciones.

##### **2.2.1.2.5.6. Matriz riesgo**

(ARENS, 2009). No solamente es una forma de evaluar el control interno, también es una forma de pensar, de planificar, de delegar, de adoptar decisiones y resolver problemas, y de ver la organización en su totalidad.

En esta herramienta se hace uso de puntajes de eficiencia, entonces los aspectos de mayor riesgo serán aquellos en los que se obtengan los más bajos

porcentajes y serán en aquellos en los que se priorizaran los ajustes y correcciones.

(ARENS, RANDEL, BEASLEY, 2009). Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Es decir que el riesgo es una probabilidad o un peligro existente en una actividad determinada durante un periodo definido, también lo podemos entender como el potencial de pérdidas que existe asociando a una operación productiva, cuando cambia en forma no planeada las condiciones definidas como estándares para garantizar el funcionamiento de un proceso o del sistema productivo en su conjunto.

#### **2.2.1.2.5.7. Riesgos de auditoría**

(MANTILLA, 2009). Es la probabilidad de que ocurra o no un evento y como consecuencia de éste se vea afectada la opinión del auditor en el informe. Es el riesgo que los auditores no logren modificar apropiadamente su opinión sobre los estados financieros que están materialmente errados. El riesgo se puede dar debido a que los estados financieros o la información suministrada al auditor estén afectados por una distorsión material o normativa.

Se conocen tres tipos de riesgos auditoría: inherente, de control u de detección.

#### **2.2.1.2.5.8. Riesgo inherente**

(MANTILLA, 2009). Error propio de la naturaleza del negocio o de las cuentas que se aplican en el proceso contable, son errores que no se pueden prever.

Este riesgo es el que define la cantidad y el tipo de pruebas de cumplimiento que se aplicarían.

#### **2.2.1.2.5.9. Riesgo de control**

(MANTILLA, 2009). Determinado por la posibilidad o probabilidad de que un error de que hecho existe no sea detectado ni corregido por los mecanismos o actividades de control interno de la organización. El auditor realizará procedimientos de auditoría para detectar errores más no para corregirlos. Este riesgo es el que define la cantidad y el tipo de pruebas sustantivas que se aplicarían.

#### **2.2.1.2.5.10. Riesgo de detección**

(MANTILLA, 2009). Es el riesgo que una vez aplicados los procedimientos de auditoría, lleve a los auditores a concluir que una cuenta de los estados financieros no está materialmente errada, cuando de hecho si existe error.

#### **2.2.1.2.5.11. Evaluación de riesgos**

(MANTILLA, 2009). La evaluación de los riesgos depende única y exclusivamente de la capacidad, criterio y experiencia de los auditores, este viene hacer un proceso subjetivo. Pero se puede establecer tres escenarios diferentes para la evaluación:

**Riesgo alto:** va desde el 0 al 50% de confianza.

**Riesgo moderado:** va desde el 51 al 75% de confianza.

**Riesgo bajo:** va desde el 76 al 100% de confianza.

### **2.2.1.3. Fase III. Ejecución del trabajo**

(ESTUPIÑAN, 2009). En esta fase el auditor se encarga de realizar diferentes tipos de pruebas, técnicas, procedimientos, análisis de los estados financieros e indicadores financieros para llegar a determinar la razonabilidad o no de los mismos, y obtener la suficiente evidencia que sustente el informe de auditoría. Se llega a detectar los errores y se evalúan el resultado que se ha obtenido cada una de las pruebas aplicadas para conocer los hallazgos y elaborar las conclusiones y recomendaciones que al finalizar la auditoría serán comunicadas a las autoridades de la entidad.

#### **2.2.1.3.1. Pruebas**

(ESTUPIÑAN, 2009). Son los procedimientos utilizados por los auditores para la obtención de evidencia comprobatoria. Por otro lado, permiten al auditor obtener el conocimiento suficiente sobre la entidad a ser auditada y contribuyen al cumplimiento del trabajo.

##### **2.2.1.3.1.1. Tipos de pruebas**

(ESTUPIÑAN, 2009). Las pruebas que utiliza el auditor para el desarrollo de sus actividades pueden ser de tres tipos:

##### **2.2.1.3.1.2. Pruebas de control o de cumplimiento**

(ESTUPIÑAN, 2009). Son diseñadas por el auditor con el objetivo de conseguir evidencia suficiente que garantice una seguridad razonable de los controles establecidos en la empresa están siendo efectivos y correctamente aplicados. Están directamente relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante. La profundidad y extensión de cada una de las pruebas dependerá del cliente al ser auditado, el criterio y experiencia del auditor.

#### **2.2.1.3.1.3. Pruebas sustantivas**

(ESTUPIÑAN, 2009). Son diseñadas para conseguir evidencia que permita comprender la integridad, razonabilidad y validez de los datos producidos por los sistemas de contabilidad. Se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias. Ejm. Un arqueo de caja chica, circulación de saldos de los clientes.

#### **2.2.1.3.1.4. Pruebas analíticas**

(ESTUPIÑAN, 2009). Se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su cumplimiento. Este tipo de comparaciones se las puede hacer entre dos tipos de variables sobre la base de una premisa para hacer una proyección.

#### **2.2.1.3.2. Evidencia**

(ESTUPIÑAN, 2009). Es una información que sirve para corroborar o refutar los datos cuantitativos o cualitativos que se encuentra en los estados financieros, los cuales deben ser presentados de acuerdo a ciertos criterios establecidos. La evidencia pasa a ser la prueba adecuada de auditoría, en donde la información que se logró recolectar pasa a ser cuantitativamente suficiente y cualitativamente imparcial.

#### **2.2.1.3.3. Hallazgos de auditoría**

(OSORIO, 2009). Los hallazgos de auditoría son hechos que se desvían de criterios previamente establecidos. Son acciones que se dan en el transcurso de la auditoría y que no están acorde a las normas vigentes, le permiten al auditor identificar circunstancias importantes que tienen incidencia en el

desarrollo de las actividades normales de la empresa y que merecen ser comunicadas a los funcionarios responsables y a otras personas interesadas.

#### **2.2.1.3.3.1. Atributos del hallazgo de auditoría**

Según (OSORIO, 2009) dice que el hallazgo contiene cuatro atributos, los cuales son:

**Condición:** Es la situación que encuentra el auditor tal y como se presenta en ese momento. Las situaciones típicas pueden ser: criterios que no se han aplicado o que se aplican parcialmente y objetivos propuestos no alcanzados o alcanzados parcialmente.

**Criterio:** Es la situación en la que debía haberse encontrado la condición, son normas, leyes, reglamentos en las que deberían basarse la empresa para desarrollar las actividades.

**Causa:** Que origino la diferencia encontrada entre criterio y condición. Muchas veces la causa se encuentra originada por la falta de capacitación, falta de control o de entendimiento de normas.

**Efecto:** Es el resultado de no haber cumplido con ciertos criterios para el desarrollo de las actividades. El efecto deberá ser cuantificable.

#### **2.2.1.3.3.2. Papeles de trabajo**

(OSORIO, 2009). Los papeles de trabajo son los registros que el auditor mantiene de los procedimientos seguidos, las pruebas efectuadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas en la Auditoría. En consecuencia, los papeles de trabajo pueden incluir programas, análisis, memorándums, cartas de confirmación y representación, extractos y/o copias de documentos y tablas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor.

Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por los auditores, de manera que en conjunto constituyan un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones tomadas para llegar a formarse la opinión. Constituyen, por tanto, el nexo de unión entre el trabajo de campo y el informe de la auditoría. El propósito de los papeles de trabajo es ayudar en la planificación y realización de la auditoría, en la supervisión y revisión de la misma y en suministrar evidencia del trabajo realizado, de tal modo que sirvan de soporte a las conclusiones, opiniones, comentarios y recomendaciones incluidos en el informe.

#### **2.2.1.3.3.3. Propósitos de los papeles de trabajo**

(MANTILLA, 2009). Los papeles de trabajo de la Auditoría preparados por un auditor independiente, sirven como eslabón que une el informe de auditoría y los registros y datos del cliente. En cierto sentido, constituyen la prueba de la validez de los registros del cliente y del informe de auditoría. Los papeles de trabajo también indican el grado de confianza en los sistemas de control interno y en la auditoría interna, como lo indican los comentarios relativos al control interno y la auditoría financiera que aparecen en los diversos papeles de trabajo.

Otro de los propósitos de los papeles de trabajo es servir al contador público titulado como base para revisar la ejecución del trabajo de los miembros del personal. Los papeles de trabajo sirven como guía para Auditorías subsecuentes al mismo cliente. Finalmente, si son robados los registros de un cliente, se extravían, queman o alteran; los papeles completos de trabajo probaran su validez en la reconstrucción de los registros.

#### 2.2.1.3.3.4. Información mínima de los papeles de trabajo

(MANTILLA, 2009). En general, todo papel de trabajo debe contener como mínimo:

- **Encabezamiento:** Incluirá el nombre de la entidad pública, ejercicio económico, tipo de auditoría y área o componente específico, objeto de la auditoría.
- **Referencias:** Cada papel de trabajo tendrá su propia referencia, y deberá indicar las hojas de trabajo relacionadas de acuerdo con un sistema de referencias cruzadas o correferencias que permita la revisión.
- **Fecha e Identificación de quién preparó el papel de trabajo:** Mediante rúbrica de la persona que ha contribuido a su elaboración, así como la fecha de realización.
- **Fecha e Identificación de quién supervisó el trabajo:** Mediante iniciales de la persona que revisó el trabajo realizado, como constancia de la supervisión efectuada.
- **Referencia al paso del programa de trabajo:** A fin de conocer el objetivo de preparación de la cédula.
- **El análisis realizado:** El mismo estará en función a la ejecución de los procedimientos de auditoría a fin de cumplir con lo definido en los programas de trabajo.
- **Alcance del trabajo:** Relacionando el análisis realizado con el total del rubro, cuenta u operación, objeto del examen, indicando el tamaño de las muestras y la forma de su obtención.
- **Método de muestreo:** Cuando sea aplicable será necesario hacer referencia al método de muestreo aplicado.
- **Fuente de la información obtenida:** Se señalará los registros contables o archivo en base al cual fue preparada la cédula, referencia a los documentos base y las personas que la facilitaron.
- **Explicación de las marcas de auditoría utilizadas:** En la parte inferior de la cédula se deberá realizar una descripción del significado de las marcas

de auditoría utilizadas en la misma, en el caso de que ésta explicación se encuentre en otra cédula se hará referencia a la misma.

- **Conclusiones:** Cuando corresponda, se realizará una exposición sucinta de los resultados logrados con el trabajo, una vez finalizado.
- **Documentación preparada o proporcionada por la entidad:** En el caso de que la cédula haya sido confeccionada y proporcionada por la entidad, en ésta se deberá consignar las iniciales PPE (papel proporcionado por la entidad) y se registrará el trabajo realizado y las referencias y correferencias necesarias, a fin de establecer la utilidad de incluir estas cédulas como parte de los papeles de trabajo.

#### **2.2.1.4. Fase IV. Comunicación de resultados**

##### **2.2.1.4.1. Informe**

(MANTILLA, 2009). El informe sobre auditoría es el producto terminado del trabajo realizado y frecuentemente es lo único que conocen los altos funcionarios de las empresas de la labor del auditor. Su contenido debe enfocarse a mostrar objetivamente, los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la empresa y con los controles operacionales establecidos, lo que coincide fundamentalmente con la finalidad del examen realizado. Este enfoque permitirá así mismo, que de la solución dada a dichos problemas, surjan oportunidades que contribuyan al logro de mejoras de en la eficiencia operativa y en última instancia, en la productividad. Para que la auditoría operacional sea útil a la empresa, el informe debe ser ágil y orientado hacia la acción. Además siempre sea posible debe cuantificarse el efecto de los problemas existentes y de los posibles cambios.

La comunicación formal se hará por medio del informe final, el cual muestra los resultados de la auditoría practicada a la operación, se presenta por escrito teniendo cuidado en su redacción, la cual debe ser convincente y constructiva,

así mismo debe incluir los comentarios de los principales funcionarios (gerente o director) cuando sean diferentes o contrarios a los del auditor.

(MANTILLA, 2009). El informe es el producto terminado del trabajo de auditoría operativa y generalmente es lo único que llega a manos de la alta dirección, en consecuencia debe contener por lo menos algunos requisitos como los que se mencionan a continuación:

- **Importancia:** que muestre aspectos o hallazgos importantes de la operación auditada.
- **Utilidad y oportunidad:** que adecua sus recomendaciones a la operación y se tenga en manos de los interesados en el momento preciso para tomar decisiones.
- **Sustentación suficiente:** que se cuente con la evidencia necesaria que soporte los hallazgos de los que se desprenden las recomendaciones.
- **Convicción:** el contenido debe ser interesante y convencer al lector.
- **Objetividad:** se presenta la realidad de la operación.
- **Integridad:** la información presentada no ha sido alterada o distorsionada intencionalmente.
- **Constructivo:** su contenido se enfoca a mejorar la eficacia y eficiencia de la operación auditada, no crítica.

Su contenido debe enfocarse a mostrar de una manera objetiva, los problemas detectados que afectan la eficiencia de operación y del control interno existente establecido por la administración, lo que concuerda con el objetivo del examen.

### **2.2.2. Gestión Financiera**

(ALCARRIA, 2009). La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera

integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

#### **2.2.2.1. La auditoría de las cuentas por cobrar**

(TELLEZ, 2009). Como la mayoría de los saldos de los documentos que soportan los saldos de ventas y cuentas a cobrar son elaborados en el interior de la empresa, la Auditoría se encuentra en esta área con el problema de obtener pruebas objetivas.

#### **2.2.2.2. Objetivo de la Auditoría de las cuentas por cobrar**

(TELLEZ, 2009). Los objetivos de la Auditoría en el campo de las cuentas por cobrar consisten en verificar:

- a) Si los saldos que aparecen en estas cuentas representan realmente deudas de terceros para con la empresa;
- b) Si estos saldos están libres de cargas o gravámenes, ostentando la empresa la plena titularidad de los mismos;
- c) Si reflejan su valor estimado de recuperación;
- d) Si las cuentas a cobrar aparecen debidamente descritas y clasificadas en los estados financieros;
- e) Si en estas transacciones se están observando todos los requerimientos legales y fiscales establecidos por las normas en vigor y si las medidas de control interno y los procedimientos administrativos establecidos por la empresa están funcionando eficazmente y son los más adecuados.

### **2.2.2.3. El análisis de la antigüedad de los saldos**

(TELLEZ, 2009). Antes de comenzar el análisis de la antigüedad de los saldos hay que examinar los puntos que se detallan a continuación.

### **2.2.2.4. La razonabilidad global del saldo**

(TELLEZ, 2009). Si la empresa factura sus ventas a 90 días (plazo normal de giro), el saldo vivo global en cuenta de clientes al cierre del ejercicio (incluidos los efectos en circulación pendientes de vencimiento) deber ser aproximadamente equivalente, en principio, a importe total de las ventas del año dividido por cuatro(ventas de un trimestre) pero como puede hacer cierta estacionalidad en las ventas, una prueba más exacta será comparar el saldo global de clientes (incluidos los efectos descontados pendiente de vencimiento)al cierre del ejercicio con los totales de ventas recogidos en el libro de ventas en los tres últimos meses. Si la cifra global de saldos pendientes de cobro (incluido el riesgo en circulación es superior a las ventas de los tres últimos meses, si la cifra global de saldos pendientes de cobro (incluido el riesgo en circulación) es superior a las ventas de los tres últimos meses (en el supuesto de plazo a 90 días), es señal inequívoca de que hay un retraso global en los cobros.

### **2.2.2.5. Análisis intuitivo de la relación de saldos de clientes**

(TELLEZ, 2009). En primer lugar es conveniente revisar la relación de clientes(a nivel de lectura) por si en dicha relación aparece algún cliente públicamente reconocido como de cobro difícil (suspensiones o quiebras públicamente conocidas).

En segundo lugar es conveniente realizar un análisis comparativo de la relación de clientes de este año con la del año pasado, para ver si hay algún cliente

que se repite en ambas relaciones con el mismo saldo. Estos son principios, signo evidente de morosidad.

#### **2.2.2.6. Decisiones en Gestión financiera**

(ALCARRIA, 2009). Las decisiones tomadas por los responsables del área financiera deben estar basadas en políticas relacionadas con la inversión, la financiación y una política de dividendos consecuente.

La información financiera, punto de partida para la toma de decisiones.

La información financiera juega un papel fundamental para la evaluación de la empresa, de ahí la necesidad de hacer un análisis de la situación de las empresas para de esta forma estudiar la realidad financiera. Nuestras entidades deben luchar por ser más competitivas y eficientes económicamente, haciendo un mejor uso de los recursos para elevar la productividad del trabajo y alcanzar mejores resultados con menos costos.

La interpretación de los hechos financieros es la base de un conjunto de técnicas que conducen y ayudan a la dirección a tomar buenas decisiones.

Actualmente nuestros directivos deben constar con una base teórica de los principales métodos que se utilizan para lograr una mayor calidad de los estados financieros para optimizar la toma de decisiones.

La confección de los estados financieros constituye la sintonización de lo ocurrido en la empresa durante un periodo, es decir resume toda la información contenida en cientos y miles de páginas que se encuentran en los registros contables detallados de la empresa.

Los estados financieros son parte vital del análisis fundamental, pues permiten que los inversionistas desarrollen una opinión acerca de los resultados de operación y la situación financiera de una empresa. Son tres los tipos de estados financieros utilizados en el análisis fundamental:

- Balance General o Estado de Situación.
- Estado de Resultados o Estado de Ganancia y Pérdida.
- Estado de Flujo de Efectivo.

(ALCARRIA, 2009). Los primeros dos estados son esenciales para la realización del análisis fundamental (en especial para calcular muchas de las relaciones financieras) mientras que el tercero, el estado de flujo de efectivo es de gran importancia debido a que sirve para evaluar la posición del efectivo \ liquidez de una empresa.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

#### **2.2.2.7. Prueba ácida**

(ALCARRIA, 2009). Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios.

No se puede precisar cuál es el valor ideal para este indicador, pero, en principio, el más adecuado podría acercarse a 1, aunque es admisible por debajo de este nivel, dependiendo del tipo de empresa y de la época del año en la cual se ha hecho el corte del balance. Al respecto de este índice cabe señalar que existe una gran diferencia, por razones obvias, entre lo que debe ser la prueba ácida para una empresa industrial por ejemplo, que para una empresa comercial; pues de acuerdo con su actividad las cantidades de inventario que manejan son distintas, teniendo esta cuenta diferente influencia en la valoración de la liquidez.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

#### **2.2.2.8. Rotación de cartera**

(ALCARRIA, 2009). Es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Se debe tener cuidado en no involucrar en el cálculo de este indicador cuentas diferentes a la cartera propiamente dicha. Sucede que, en la gran mayoría de balances, figuran otras cuentas por cobrar que no se originan en las ventas, tales como cuentas por cobrar a socios, cuentas por cobrar a empleados, deudores varios, etc. Como tales derechos allí representados no tuvieron su origen en una transacción de venta de los productos o servicios propios de la actividad de la compañía, no pueden incluirse en el cálculo de las rotaciones porque esto implicaría comparar dos aspectos que no tienen ninguna relación en la gestión de la empresa.

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 365}{\text{Ventas a crédito}}$$

#### **2.2.2.9. Morosidad**

(BATLLE, 2008). La morosidad de una institución financiera es una medida de su riesgo crediticio y se entiende como la proporción de créditos de una institución bancaria que se encuentran en incumplimiento. Por lo tanto, la morosidad, es la proporción que representa la cartera improductiva, con respecto a la cartera total.

### **2.2.2.10. Provisión general**

(BATLLE, 2008). Los contribuyentes que lleven contabilidad de causación y cuyo sistema de operaciones origine regular y permanentemente créditos a su favor tendrán derecho a que se les deduzca de su renta bruta, por concepto de provisión general para deudas de dudoso o difícil cobro, un porcentaje de la cartera vencida, así:

El cinco por ciento (5%) para las deudas que en el último día del y ejercicio gravable lleven más de tres meses de vencidas sin exceder de seis (6) meses.

El diez por ciento (10%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de seis (6) meses de vencidas sin exceder de un (1) año.

El quince por ciento (15%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de un (1) año de vencidas.

$$\text{Riesgo Crediticio} = \frac{\text{Créditos vencidos}}{\text{Créditos por vencer} + \text{créditos vencidos}}$$

## **2.3 Fundamentación Legal**

### **2.3.1 Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas**

(www.normativaiifrs.cl 2009). Las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAs) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoria. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las Normas de auditoría miden la calidad de los procedimientos que han de ser ejecutados y los objetivos que han de ser alcanzados en la aplicación de los procedimientos adoptados. Las normas de auditoría están relacionadas con la

calidad profesional del auditor, juicio ejercitado por él en la ejecución de su examen y en la preparación de su informe.

### **2.3.2 NAGAs 1.- Responsabilidades del auditor**

(www.normativaiifrs.cl 2009). El auditor expresa una opinión sobre la razonabilidad con la que se presentan la situación financiera, resultados de operaciones y cambios en la situación financiera de conformidad con los principios generalmente aceptados.

El informe es el medio por el cual el auditor expresa su opinión o, si las circunstancias lo requieren se abstiene de opinar. En cualquier caso dirá si su examen ha sido ejecutado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas.

En cumplimiento con las normas de auditoría generalmente aceptadas, el auditor independiente debe usar su criterio para determinar cuáles procedimientos de auditoría son necesarios de acuerdo con las circunstancias, para tener una base razonable para sustentar su opinión. Se requiere que su juicio sea el que corresponde a un profesional competente.

Al efectuar el examen el auditor tiene conciencia de la posibilidad de que exista un fraude, la confianza para prevenir y descubrir fraudes debe radicar principalmente en un sistema de contabilidad y control interno adecuado.

### **2.3.3 Normas, Evidencia y Programa de Auditoría**

#### **2.3.3.1 Normas Técnicas**

(HOLMES, 2008). Todo profesional de la contabilidad debe efectuar sus servicios profesionales de conformidad con normas relevantes de carácter técnico y profesional.

Las normas de carácter general delimitan al profesional CPA modos de proceder con respecto a la profesión en la práctica. El auditor deberá cumplir con el “Código de Ética del Contador” emitido por la Federación Nacional de Contadores del Ecuador. Los principios éticos que rigen las responsabilidades profesionales del auditor son:

- **Integridad:** Todo profesional de la contabilidad debe ser franco y honesto en el desempeño de sus servicios profesionales.
- **Objetividad:** Todo profesional de la contabilidad debe ser justo no permitiendo que perjuicios o influencias de terceros impidan su objetividad.
- **Competencia y Cuidado Profesional:** Un profesional de la contabilidad en disposición de prestar servicios profesionales, que implica que posee el nivel de competencia necesario para prestarlos y que su conocimiento, técnicas y experiencias puedan aplicarse con razonable celo y diligencia.
- **Comportamiento Profesional:** Todo contador profesional debe actuar de manera consistente con la buena reputación de la profesión y evitar cualquier conducta que pueda desacreditarla.

### 2.3.3.2 Normas Sobre Ejecución del Trabajo

(HOLMES, 2008). Las normas de auditoría sobre ejecución del trabajo, tiene como objetivo la determinación de los medios y actuaciones que han de ser utilizados y aplicados por los auditores. Las normas sobre ejecución del trabajo se resumen en las siguientes actuaciones, que de alguna manera coinciden con las etapas de una auditoría:

- **Obtención del contrato o carta compromiso de auditoría:** La carta compromiso es el documento donde se confirma y se acepta el nombramiento por parte del auditor, el objetivo y alcance de la auditoría, el

grado de responsabilidades del auditor hacia el cliente y la forma de cualesquier informe. (Federación Nacional de Contadores, NEA 02)

### **2.3.3.3 Informe Final**

(HOLMES, 2008). El informe debe ser tan conciso como sea razonablemente posible. Debe omitir los asuntos que no merezcan la atención del ejecutivo y separar con toda claridad los hechos de las opiniones. Se debe poner un énfasis especial sobre las partidas que mejoren la operación del negocio y aumenten las utilidades. Las mejoras de controles de protección se pueden justificar mejor como métodos de reducción de robos, desperdicios y otras deficiencias.

El formato del informe escrito propósito, alcance y limitaciones de la auditoría, y los hallazgos, opiniones, evaluaciones y recomendaciones del auditor. El informe debe estar redactado en un lenguaje que comprenda el ejecutivo, y evitar terminología técnica luego debe ser enviado al ejecutivo financiero o a quien debe presentarlo el auditor. Ninguna auditoría de Gestión puede otorgar por completo todos los hallazgos.

### **2.3.4 Normas Ecuatorianas de Auditoria (NEA)**

([www.normativaiifrs.cl](http://www.normativaiifrs.cl) 2009). La Federación Nacional de Contadores del Ecuador, decidió adoptar los contenidos básicos de las Normas Internacionales de Auditoria, emitidas por el Comité internacional de Prácticas de Auditoria del Consejo de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y las adapto a las necesidades del País.

#### **2.3.4.1 NEA 2.- Términos de los trabajos de auditoria**

El propósito de esta Norma Ecuatoriana de Auditoria (NEA) es establecer normas y dar lineamientos sobre:

- El acuerdo de los términos del trabajo con el cliente;
- y, la respuesta del auditor a una petición de un cliente para cambiar los términos de un trabajo por otro que brinde un nivel más bajo de certidumbre.

Esta NEA pretende ayudar al auditor en la preparación de cartas de compromiso relativas a auditorías de estados financieros.

#### **2.3.4.2 NEA 29 Trabajos de revisión de estados financieros**

##### **Objetivo**

(www.normativaiifrs.cl 2009). El objetivo de una revisión de estados financieros es hacer posible que un auditor declare si, sobre la base de procedimientos que no proporcionan toda la evidencia que se requeriría en una auditoría, algo ha llamado la atención del auditor que le hace creer que los estados financieros no están preparados, en todos los aspectos importantes, de acuerdo con un marco conceptual para informes financieros identificado (certeza negativa).

#### **2.3.5 Ley de Régimen Tributario Interno**

(www.sri.gob.ec 2014). Ingresos de Fuente Ecuatoriana

Art. 8.- Ingresos de fuente ecuatoriana.- Se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos:

1.- Los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, deservicios y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, salvo los percibidos por personas naturales no residentes en el país por servicios ocasionales prestados en el Ecuador, cuando su remuneración u honorarios son pagados por sociedades extranjeras y forman parte de los ingresos

percibidos por ésta, sujetos a retención en la fuente o exentos; o cuando han sido pagados en el exterior por dichas sociedades extranjeras sin cargo al gasto de sociedades constituidas, domiciliadas o con establecimiento permanente en el Ecuador. Se entenderá por servicios ocasionales cuando la permanencia en el país sea inferior a seis meses consecutivos o no en un mismo año calendario.

**Art. 19.-** Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

**Art. 20.-** Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

**Art. 21.-** Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de

Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

## **CAPÍTULO III**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1 Localización y duración de la investigación

El presente trabajo se llevó a cabo en el cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, el cual limita con: Norte: con el cantón Buena Fe y Valencia, Sur: con el cantón Mocache; Este: con el cantón Ventanas y Oeste: con el cantón El Empalme de la provincia del Guayas.

El Comercial Electrohogar se encuentra ubicado en la Avenida 7 de Octubre N° 818 y Novena, frente a Casa Ferretería Fong, en el centro de esta ciudad.

El tiempo de duración del presente proyecto, examen especial a la cuenta por cobrar y su incidencia en la liquidez del comercial ELECTEOHOGAR del cantón Quevedo periodo 2013, fue de doscientos cuarenta días.

### 3.2 Materiales y equipos

Para la siguiente investigación se necesitaron los siguientes materiales que se detallan a continuación:

**Cuadro 1:** Materiales y equipos que se utilizaron en la investigación realizada al Comercial ELECTROHOGAR.

Detalle	Cantidad
<b>Materiales</b>	
Lapiceros	6
Lápiz	6
Borrador	2
Hojas	1500
Carpetas	5
Cuaderno	2
Toner para impresoras	4
CD	7

Internet (horas)	100
Copias	500
<b>Equipos</b>	
Computadora	1
Impresora	1
Teléfono Celular (minutos)	60
Calculadora	1
Pendrive (USB)	3

Elaborado por: La autora

### 3.3 Tipo de investigación

Para el desarrollo del tema se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

#### 3.3.1 Investigación analítica

Se utilizó con el fin de realizar el estudio, comparación y control de variables y así poder llegar a probar o invalidar el resultado del fenómeno.

#### 3.3.2 De Campo

Se realizó la investigación en el lugar de los acontecimientos, es decir en contacto directo con los actores del problema que se investigan y que tiene que ver con el mismo, en este caso, las personas que laboran en cada una de las áreas de los departamentos cartera y de ventas, a fin de conocer los pormenores de la entidad, con los cuales se podrá emitir el informe final de una forma veraz y técnica al efectuar el estudio al Comercial ELECTROHOGAR.

#### 3.3.3 Descriptiva

La investigación descriptiva permitió conocer las situaciones y actitudes a través de las acciones, objetos, procesos y colaboradores, aparte de la

recolección de datos predice e identifica las relaciones que existen entre dos o más variables.

### **3.4 Metodología de la investigación**

La investigación se fundamenta en la metodología que constituye la base de la investigación, me ayudó a mejorar el estudio porque permite realizar indagación y establecer contacto con la realidad a fin de obtener conocimientos claros y concretos, para la cual se emplearon los siguientes métodos.

#### **3.4.1. Método Inductivo**

Este método permitió observar fenómenos particulares que ocurren, llegando a conclusiones y deducciones generales, que ayudaran a comprender los hechos y así encontrar las respectivas soluciones.

#### **3.4.2. Método Deductivo.**

Por medio del cual se observó los casos específicos que suceden con el propósito de señalar verdades particulares contenidas en el fenómeno que investigué, para comprender y proponer soluciones.

#### **3.4.3. Método Analítico.**

El Método analítico permitió identificar cada una de las partes a investigar.

La información para el desarrollo de la presente investigación se tomó de varias fuentes como: estados financieros, reportes de cartera, tarjetas de clientes, facturas y otros documentos, entre otras de las cuales se armará los respectivos papeles de trabajo.

## **3.5 Fuentes**

### **3.5.1. Primarias**

En las fuentes primarias se obtuvo información a través de los reglamentos y políticas, los estados financieros y la cartera. Las encuestas y entrevistas también serán fuentes primarias utilizadas en esta investigación.

### **3.5.2. Secundarias**

Entre las fuentes secundarias se obtuvo información referente a la bibliografía sobre el tema estudiado, libros, revistas e internet.

## **3.6 Técnicas e instrumento de evaluación**

La técnica es indispensable en el proceso de cualquier investigación, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación.

### **3.6.1. Observación**

Por medio de esta técnica se pueden observar los documentos recopilados que sirvió para la investigación.

### **3.6.2. La Entrevista**

Esta técnica permitió recopilar toda la información mediante una conversación con las personas indicadas para poder adquirir los datos necesarios para la investigación.

### 3.6.3. La Encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información específica, a través de la cual se pudo conocer la opinión o valoración de la información que contribuyó para el informe de la investigación.

## 3.7 Población y muestra

### 3.7.1. Población

La población u objeto de estudio se constituye por las cuentas por cobrar que se encuentran en mora, de los clientes del comercial, que resulta ser treinta y cuatro (34), y personal que conforma el cuerpo administrativo y demás colaboradores está conformado por seis (6) personas.

**Cuadro 2:** La población u objeto de estudio

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Clientes	34
Gerente	1
Contador	1
Jefe de crédito	1
Notificador	1
Vendedor	1
Secretaria – Cajera	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

Elaborado por: La autora

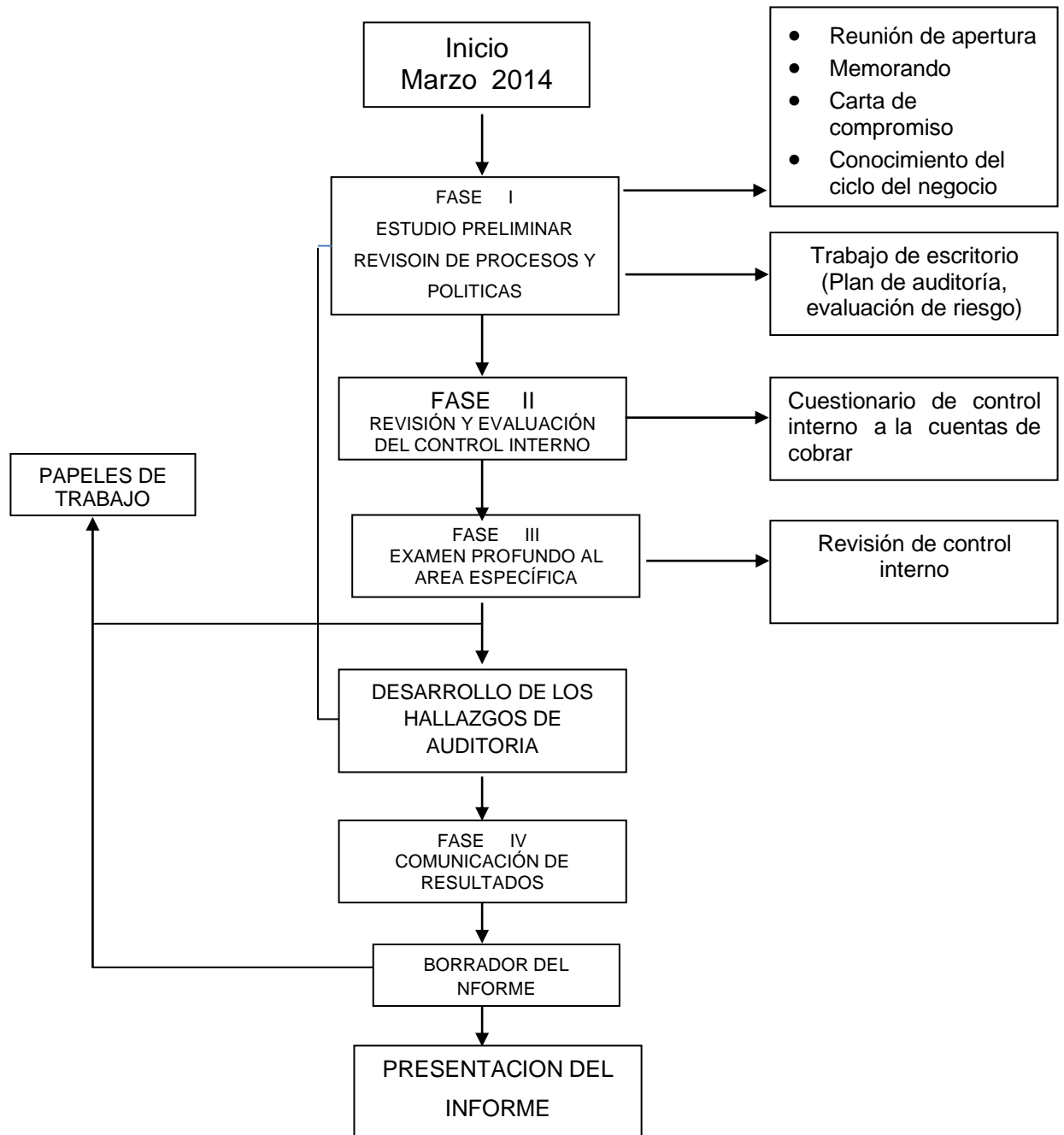
### 3.7.2. Muestra

Para realizar el examen especial a la cuenta por cobrar del Comercial Electrohogar del cantón Quevedo, se considera el 100% de la población, el

número de clientes en mora, como consta en el cuadro 2, porque la población es finita, es así que la muestra es de treinta y cuatro (34)

### 3.8 Procedimiento metodológico

**Gráfico 1:** Proceso del examen especial a la cuenta por cobrar del comercial ELECTROHGAR.



Elaborado por: La autora

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1 Resultados

### 4.1.1 Examen Especial a la Cuenta Por Cobrar del Comercial Electrohogar

Para aplicar el Examen Especial a la Cuenta por Cobrar del comercial ELECTROHOGAR, de la ciudad de Quevedo, como primer paso en cualquier auditoría, se presentó la carta de compromiso al Dr. Eduardo Díaz Ocampo, gerente propietario; la cual se adjunta a continuación.

#### 4.1.1.1 Carta de compromiso

En el cuadro 3 se presenta la carta de compromiso emitida por la autora.

**Cuadro 3:** Carta de compromiso 1 /2

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR CARTA DE COMPROMISO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		<b>CC 1/2</b>
<p>Quevedo, 5 de Abril del 2014.</p> <p>Señor Doctor:</p> <p><b><i>EDUARDO DIAZ OCAMPO</i></b></p> <p><b><i>GERENTE Comercial ELECTROHOGAR</i></b></p> <p>Presente.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba los atentos saludos de quien realizara el trabajo de investigación sobre el examen especial.</p> <p>Al respecto expreso el agradecimiento a oportunidad de poder participar en el importante comercial que tan dignamente dirige, con el servicio relacionado con la intervención del Examen Especial a la Cuenta por Cobrar.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira		<b>Fecha:</b> 05/04/2014
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		

Elaborado por: la autora

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR</b> <b>CARTA DE COMPROMISO</b> <b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		<b>CC 2/2</b>
<p>Acepto someterme a las Leyes Ecuatorianas vigentes y los procedimientos de análisis evaluación y calificación establecidas por el comercial que usted tan dignamente representa.</p> <p>En la confianza de llenar los requisitos exigidos por su importante Comercial, para la realización de este trabajo profesional, agradezco su cordial colaboración. Cualquier decisión sobre los términos de la propuesta presentada, solicito hacer conocer al Celular 0992221347 y/o E-mail: minellymm@hotmail.com.</p> <p>Quedo muy agradecida por la deferencia que se sirvan dar al presente y aprovecho la oportunidad para hacer expresar los sentimientos de consideración y estima.</p> <p style="text-align: center;">Minelly Monserrate Moreira Salazar</p> <p style="text-align: center;">Auditor</p> <p><b><u>Aceptó</u></b></p> <p>Dr. Eduardo Díaz Ocampo</p> <p>Representante legal Comercial ELECTRHOGAR.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira		<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		05/04/2014

Elaborado por: la autora

#### 4.1.2 Fase I: Planificación del Examen Especial

#### 4.1.2.1 Programa de Planificación Preliminar del Examen Especial

El programa de planificación preliminar del examen especial se detalla en el cuadro 4.

**Cuadro 4:** Programa de Planificación Preliminar del Examen Especial

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUANTA POR COBRAR</b> <b>DEL 04 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2014</b>			
			PPP 1
N°	Procedimientos	P/T	Dep.
1	Planificación Preliminar Objetivo: Recopilar información con la finalidad de tener un conocimiento previo de la entidad		
1.1	Notificar el inicio de la auditoría a la máxima autoridad de la entidad	PP1	ADM
1.2	Programar, elaboración y efectuar entrevista con el Gerente, Contador y Jefe de Cartera del comercial para identificar información relevante y su actividad	PP2	ADM
1.3	Obtener información sobre la estructura organizacional del comercial	PP3	ADM
1.4	Realizar un resumen de la visión, misión, políticas, estrategias y objetivos de la comercial	PP4	ADM
1.5	Solicitar nómina de colaboradores del comercial.	PP5	ADM
1.6	Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenaza (FODA) del Comercial Electrohogar.	PP6	
1.7	Solicitar por escrito los documentos, reportes, o informes que existan en la empresa y que se consideren útiles para el trabajo	PP7	ADM
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S.			<b>Fecha</b>
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez			07/04/2014

Elaborado por: La autora

#### 4.1.2.1.1 Notificación del Inicio del Examen Especial

La notificación del inicio del examen especial se la realizo por medio del memorando, detallo en el cuadro 5.

**Cuadro 5:** Memorando de planificación 1 /2

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR MEMORANDO DE PLANIFICACION DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		<b>PP1 1/2</b>
<b>MEMORANDO DE PLANIFICACION</b>		
<b>Cliente:</b>	Comercial Electrohogar.	
<b>Año auditado:</b>	2013	
<b>Preparado por:</b>	Moreira Salazar Minelly Monserrate	
<b>Revisado por:</b>	Rodríguez Dominga	
<b>1.- REQUERIMIENTOS DE LA AUDITORIA</b>		
- Informe estándar.		
<b>2.- FECHA DE INTERVENCION</b>		
- Inicio del trabajo de campo		04-04-2014
- Finalización del trabajo de campo		31-10-2014
- Emisión del informe de auditoría		10-11-2014
<b>3.- PERSONAL INVOLUCRADO</b>		
- Gerente		
- Contador		
- Jefe de Cartera		
- Notificador		
<b>4.- DIAS PRESUPUESTADOS</b>		
- 216 días		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira		<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		05/04/2014

Elaborado por: la autora

Memorando de planificación 2 /2

**COMERCIAL ELECTROHOGAR  
EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR  
MEMORANDO DE PLANIFICACION  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**PP2 2/2**

**5.- RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES**

- Se requiere para movilización y viáticos por los menos para 60 días laborables.
- Se requiere programas de trabajo y cuestionarios de control interno, formularios y más papelería de utilización en este tipo de trabajo.

**6.- ENFOQUE DE LA AUDITORIA**

**6.1 Objetivo general**

Realizar un Examen Especial a la Cuenta por Cobrar a la empresa Electrohogar y detectar a través del análisis exhaustivo, las falencias de la y debilidades de la empresa en relación a la cuenta antes mencionada, para así realizar los ajustes necesarios que permita a la Empresa enrumbar su desarrollo.

**6.2 Alcance**

El alcance previsto para este examen corresponde al periodo comprendido entre el 1ro de Enero del 2013 al 31 de Diciembre de 2013.

La naturaleza, extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas de auditoría están previstas en los programas de trabajo.

**6.3 Control Interno**

La evaluación preliminar de control interno se obtendrá resultados satisfactorios los que nos permite depositar en un 100% la confianza en el sistema de control de Electrohogar.

Atentamente,

Minelly Monserrate Moreira Salazar

Auditor

**Elaborado por:** Minelly Moreira

**Fecha:**

**Revisado por:** Ing. Dominga Rodríguez

05/04/2014

Elaborado por: la autora

#### 4.1.2.1.2 Entrevista

Se realizó la entrevista al Dr. Eduardo Díaz Ocampo, Gerente Propietario del Comercial Electrohogar, con el objetivo de obtener toda la información referente a los aspectos generales de la empresa, a continuación se detalla las entrevistas realizadas.

**Cuadro 6:** Entrevista al Gerente - Propietario

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>ENTREVISTA</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR</b> <b>DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014</b>		<b>PP2</b>  <b>1/6</b>
<b>Nombre del entrevistado:</b> Eduardo Díaz Ocampo <b>Cargo:</b> Gerente Propietario <b>Entrevistadora:</b> Minelly Monserrate Moreira Salazar <b>Día previsto:</b> 15 de Mayo del 2014 <b>Lugar:</b> Dep. de Gerencia del Comercial Electrohogar		
<b>Datos Generales Del Comercial</b>  El Comercial ELECTROHOGAR, nace de un pequeño negocio de ventas a domicilio, luego se formó legalmente como un Comercial con el nombre de ELECTROHOGAR, el 13 de Diciembre de 1999, registrado en el Servicio de Rentas Internas con el N° 1202372999001, como persona natural, que luego pasó a ser persona natural obligado a llevar contabilidad.  Electrohogar ofrece a sus electrodomésticos, tales como refrigeradoras, cocinas, lavadoras, televisores, minicomponentes, radiograbadoras, máquinas de coser, motocicletas, acondicionadores de aire, dispensadores de agua, computadoras, cámaras digitales, filmadoras, teléfonos, dvd, blue ray, etc, cuenta con las mejores marca reconocidas a nivel nacional e internacional como son: SONY, PANASONIC, SAMSUNG, LG, INDURAMA, INNOVA, GLOBAL, WHIRLPOOL, OSTER, SMC, HP, COMPAQ, ULTRATECH, TUNDRA, TRAXX, THUNDER, etc.  No cuenta con manual de funciones y procedimientos, las personas que colaboran en el comercial conocen muy bien de sus funciones y responsabilidades ya que tienen muchos años en sus cargos, sin embargo cuenta con algunas políticas que permiten el correcto desempeño de las actividades.		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S.		<b>FECHA</b>  15/05/2014
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		

Elaborado por: La autora

**COMERCIAL ELECTROHOGAR**

**ENTREVISTA**

**EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR  
DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014**

**PP2**

**2/6**

**VENTAS**

El Comercial ELECTROHOGAR realiza sus ventas de contado, con tarjeta de crédito, cheques y a crédito, con promociones, obsequios y entrega a domicilio.

En sus ventas de contado en efectivo ofrece descuentos de hasta el 10% de precio.

La venta con tarjeta de crédito no se realiza descuento alguno, por las comisiones que cobran dichas empresa emisoras de tarjetas de crédito. Se reciben todas las tarjetas de crédito, como Visa, Master Card, Diners Club, Discovere y American Express, ya sean nacionales o internacionales.

Cuando se realizan ventas con cheques postfechados de clientes nuevos se verifica la cuenta y referencias comerciales.

**De las ventas a crédito.**

Los clientes que por primera vez compren en el Comercial se le solicita un garante con los debidos requisitos que están estipulados para el crédito.

Se les otorga crédito directo a las personas que hayan comprado en el comercial y que tengan casa propia.

**Plazos**

De \$ 25 a \$ 100 a 30 días a clientes fijos

De \$ 99 a \$ 150 a 60 días a clientes fijos

De \$ 150 a \$ 1500 a 90 días en adelante, con un tope de 540 días

De \$ 1500 a \$ 3000 a 360 días en adelante hasta 540 días

**Elaborado por:** Minelly Moreira S.

**FECHA**

**Revisado por:** Ing. Dominga Rodríguez

10/04/2014

Elaborado por: La autora

**COMERCIAL ELECTROHOGAR**  
**ENTREVISTA**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR**  
**DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014**

**PP2**  
**3/6**

**Aprobación del Crédito**

La Lcda. Lorena Sandoya, encargada de la cartera y el señor Jeferson Elaje, Jefe de Ventas, son las personas encargadas de analizar la información y requisitos para aprobar los créditos a los clientes.

**Requisitos para el Crédito**

Para iniciar el proceso del crédito el cliente debe presentar los siguientes documentos:

- Coipa y original de la cédula de ciudadanía del cliente
- Copia del predio urbano o escritura del domicilio del cliente
- Copia y original de la cédula de ciudadanía del garante
- Copia del predio urbano o escritura del domicilio del garante
- Luego llenara una solicitud de crédito, que contendrá información personal, laboral y referencias comerciales y personales, del cliente y garante, la misma que debe ir respectivamente firmada.

**Elaborado por:** Minelly Moreira S.

**Revisado por:** Ing. Dominga Rodríguez

**FECHA**

10/04/2014

Elaborado por: La autora

**Cuadro 7: Entrevista a la Jefe de Cartera**

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>ENTREVISTA</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR</b> <b>DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014</b>		<b>PP2</b> <b>4/6</b>
<p><b>Nombre del entrevistado:</b> Lcda. Lorena Sandoya  <b>Cargo:</b> Jefe del Departamento de Cartera  <b>Entrevistadora:</b> Minelly Monserrate Moreira Salazar  <b>Día previsto:</b> 16 de Mayo del 2014  <b>Lugar:</b> Dep. de Cartera del Comercial Electrohogar</p>		
<p>La Lcda. Lorena Sandoya Almeida, Jefe de cartera del Comercial, cargo que viene desempeñando hace 3 años.</p> <p>Empleada a tiempo completo, que gana un sueldo más horas extras y todos los beneficios de ley, esto es, se encuentre asegurada en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, percibe fondos de reserva, décimo cuarto, décimo tercero y las utilidades y goza de sus vacaciones anuales.</p> <p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar toda la información y requisitos para aprobar los créditos a los clientes.</li> <li>- Revisar las cajas diarias con sus respectivos comprobantes de ingresos y egresos.</li> <li>- Descontar los abonos respectivos de cada cliente y registrar los nuevos créditos.</li> <li>- Realizar el reporte mensual de la cartera del Comercial</li> <li>- Supervisar el trabajo del notificador</li> </ul> <p>El comercial Electrohogar no cuenta con un sistema de Buro de crédito y de sistema para llevar la cartera enlazada con la contabilidad, es decir el sistema contable es independiente, solo posee la información contable el contador.</p> <p>Indicó que existe un monto alto de cartera vencida por más de 1 año, y que no se ha gestionado legalmente sobre el cobro de dichos créditos.</p> <p>Para la recuperación de cartera de los clientes en mora se procede llamando a los clientes que se encuentran vencidos con diez (10) o más días; a los que se encuentran con treinta (30) días de mora se les notifica por escrito; con sesenta (60) o más días se le notifica para retiro del artículo y si no se realiza el retiro se procede a realizar una carta, comunicándole que se empezará acciones legales.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S.</p>		<p><b>FECHA</b></p> <p>13/04/2014</p>
<p><b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez</p>		

Elaborado por: La autora

**Cuadro 8:** Entrevista al Contador

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b>		<b>PP2</b> <b>5/6</b>
<b>ENTREVISTA</b>		
<b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR</b>		
<b>DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014</b>		
<p><b>Nombre del entrevistado:</b> CPA, AB. Israel Quiroz chang <b>Cargo:</b> Jefe del Departamento de Contabilidad <b>Entrevistadora:</b> Minelly Monserrate Moreira Salazar <b>Día previsto:</b> 18 de Mayo del 2014 <b>Lugar:</b> Oficina del Contador, Parr. San Camilo Unidad Nacional 405 y Panamá</p>		
<p><b>Información General</b></p> <p>El contador del Comercial ELECTROHOGAR, CPA Israel Quiroz Chang, quien viene desempeñando este cargo desde hace 10 años, es un profesional quien además ejerce otro título profesional de Abogado, lo cual es beneficioso para sus clientes ya que se encuentra actualizado en las nuevas reformas contables, tributarias y legales, es la única persona encargada del proceso contable.</p>		
<p><b>Lugar de Trabajo</b></p> <p>El CPA Quiroz presta su servicio como independiente, no es un contador de planta, es decir recibe mensualmente toda la documentación en su oficina, ubicada en la Parroquia San Camilo, sector Delia Ibarra Unidad Nacional 405 y Panamá, independiente del Comercial ELECTROHOGAR, para realizar la contabilidad y las respectivas declaraciones.</p>		
<p><b>Sobre el Comercial</b></p> <p>Con respecto al Comercial indica que es rentable, está legalmente constituido y está al día en sus impuestos, además agrega que toda la información física reposa en el Comercial.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S.		<b>FECHA</b>  13/04/2014
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		

Elaborado por: La autora

**Cuadro 9:** Entrevista al Contador

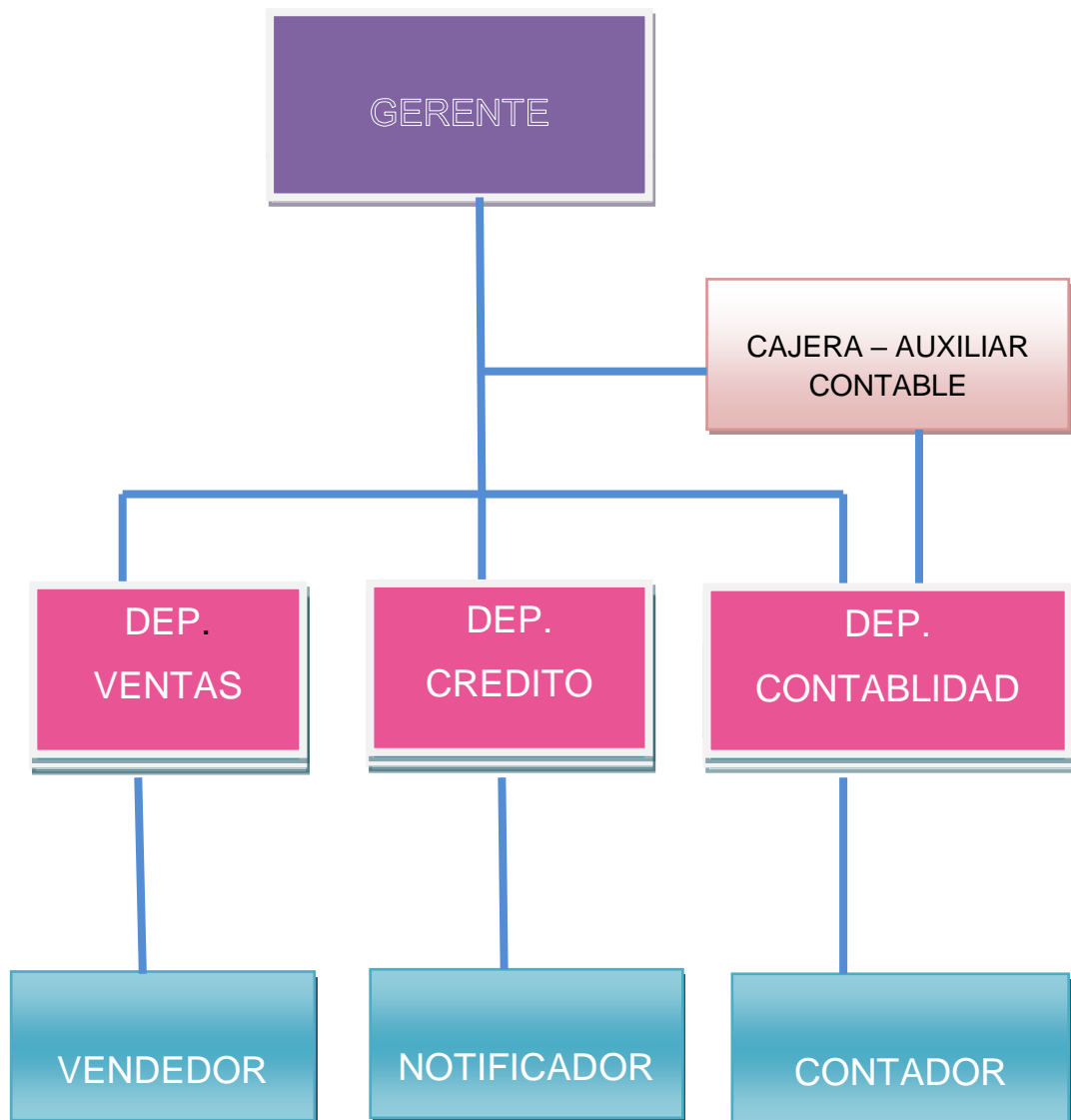
<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>ENTREVISTA</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR</b> <b>DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014</b>		<b>PP2</b> <b>6/6</b>
<p><b>Nombre del entrevistado:</b> CPA, AB. Israel Quiroz chang  <b>Cargo:</b> Jefe del Departamento de Contabilidad  <b>Entrevistadora:</b> Minelly Monserrate Moreira Salazar  <b>Día previsto:</b> 18 de Mayo del 2014  <b>Lugar:</b> Oficina del Contador, Parr. San Camilo Unidad Nacional 405 y Panamá</p>		
<p><b>Documentos que se Utilizan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobantes de ingresos de cajas</li> <li>- Comprobantes de egresos, para cuando pequeños gastos por los cuales no se reciben comprobantes de ventas autorizados por el SRI.</li> <li>- Facturas de compras</li> <li>- Facturas de ventas</li> <li>- Retenciones de Fuente</li> <li>- Nota de crédito</li> <li>- Nota de débito</li> <li>- Reportes de cajas diarias</li> <li>- Guías de Remisión</li> </ul> <p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la contabilidad</li> <li>- Elaborar los contratos de trabajos</li> <li>- Generar los comprobantes de pago de las planillas de aportes, fondo de reserva y de préstamo del Instituto de Seguridad Social.</li> <li>- Ingresar los comprobantes de ingresos y egresos al DIMM</li> <li>- Hacer las respectivas declaraciones en relación con el Servicio de Rentas Internas,</li> <li>- Preparar los formularios de Décimo tercero, décimo cuarto y utilidades</li> </ul>		
<p><b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S.</p>		<p><b>FECHA</b> 13/04/2014</p>
<p><b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez</p>		

Elaborado por: La autora

#### 4.1.2.1.3 Organigrama

En el organigrama se detalla la estructura del comercial Electrohogar, el cual corresponde el gráfico 2.

**Gráfico 2:** Organigrama del Comercial Electrohogar



Fuente: Comercia Electrohogor

Elaborado por: La autora

#### **4.1.2.1.4 Información General del Comercial**

El comercial ELECTROHOGAR inicia sus actividades el 13 de Diciembre de 1999, de propiedad del Dr. Eduardo Díaz Ocampo, se encuentra registrado en el Servicio de Rentas Interna con el N° 1202372999001, como persona natural obligada a llevar contabilidad.

Su actividad es la venta de electrodomésticos, tales como refrigeradoras, cocinas, lavadoras, televisores, minicomponentes, radiograbadoras, máquinas de coser, motocicletas, acondicionadores de aire, dispensadores de agua, computadoras, cámaras digitales, filmadoras, teléfonos, dvd, blue ray, etc, cuenta con las mejores marca reconocidas a nivel nacional e internacional como son: SONY, PANASONIC, SAMSUNG, LG, INDURAMA, INNOVA, GLOBAL, WHIRLPOOL, OSTER, SMC, HP, COMPAQ, ULTRATECH, TUNDRA, TRAXX, THUNDER, etc.

El comercial realiza sus ventas de contado, con tarjeta de créditos, cheques y a crédito.

##### **4.1.2.1.4.1 Misión**

Comercializar, a través del financiamiento, bienes y servicios de calidad y tecnología de punta, que superen las expectativas de nuestros clientes, en un entorno amigable, experto y cercano con personal motivado y competitivo, asegurando la liquidez y rentabilidad del negocio y actuando con responsabilidad social.

##### **4.1.2.1.4.2 Visión**

Ser la primera opción en el mercado con excelentes productos y servicios, imágenes y tecnología digital de entretenimiento en el Ecuador.

#### 4.1.2.1.4.3 Análisis Base Legal

La norma que rige al Comercial Electrohogar son:

- Constitución de la República
- Código de comercio
- Ley de Cámara de Comercio de Quevedo
- Código laboral
- Ley de régimen tributario interno

#### 4.1.2.1.5 Nómina de Empleados

A continuación se detalla la lista de los colaboradores del Comercial Electrohogar.

**Cuadro 10:** Nómina de empleados

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Díaz Ocampo Eduardo	Gerente
2	Quiroz Chang Israel	Contador
3	Sandoya Almeida Lorena del Pilar	Jefe Crédito
4	Nivela Figueroa Joffre Sabino	Notificador
5	Elaje Arana Jefferson Hernan	Vendedor
6	Moreira Salazar Minelly	Secretaria – Cajera

Elaborado por: La autora

#### 4.1.2.1.6 Análisis de FODA del Comercial Electrohogar

Para llevar a efecto el análisis de la situación actual del comercial Electrohogar, se utiliza la herramienta F.O.D.A. donde podremos determinar sus principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

**Cuadro 11:** Análisis del FODA del Comercial

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ser una empresa legalmente constituida.</li> <li>➤ Ventas de producto con un alto posicionamiento en el mercado.</li> <li>➤ Precios accesibles para cualquier consumidor.</li> <li>➤ Servicios técnico inmediato (domicilio).</li> <li>➤ Variedad en las líneas de artículos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Posibilidad de expansión.</li> <li>➤ Capacidad de negociación (Proveedores y Clientes).</li> <li>➤ Implementación de convenios (Instituciones).</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Descoordinación y desconocimientos de las políticas internas.</li> <li>➤ No contar con manuales de funciones y procedimiento.</li> <li>➤ No realizar ningún tipo de auditoria.</li> <li>➤ No contar con un plan de marketing.</li> <li>➤ Fuerza de ventas poco capacitada.</li> <li>➤ No existe una mezcla de marketing mix (4P).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Competencia (Cadenas y Comerciales).</li> <li>➤ Aparición de nuevos competidores.</li> <li>➤ Situación económica y política del país.</li> </ul>

Elaborado por: La autora

### 4.1.3 Fase II: Revisión y Evaluación del Control Interno

#### 4.1.3.1 Programa de Planificación Específica

El programa de planificación específica se detalla en el cuadro 12.

**Cuadro 12:** Programa de planificación específica.

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA EXAMEN ESPECIAL A LA CUANTA POR COBRAR DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014</b>			
N°	Procedimientos	P/T	Dep.
2	<b>Planificación Específica</b> Objetivo: Evaluar y calificar el riesgo de la auditoría y seleccionar procedimientos de auditoría a ser aplicados en cada fase de ejecución.		
2.1	Evaluar el control interno de la cuenta venta y cuentas por cobrar	PPE1	ADM
2.2	Calificar el nivel de confianza y riesgo	PPE2	ADM
2.3	Elaborar la matriz de riesgo	PPE3	ADM
2.4	Realizar el informe de evaluación de riesgo	PPE4	ADM
2.5	Elaborar el programa de trabajo del examen a la cuenta por cobrar, ventas y al área contable.	PPE5	ADM
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S.			<b>Fecha</b>
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez			14/04/2014

Elaborado por: La autora

#### 4.1.3.1.1 Revisión y Evaluación de Control Interno

Para este proceso de revisión y evaluación de control interno se realizaron cuestionarios de preguntas, que se aplicaron en las áreas que se detalla a continuación del Comercial ELECTROHOGAR:

- Área de ventas

- Área de cartera
- Área de contabilidad

#### 4.1.3.1.2 Evaluación de Control Interno

Para realizar el análisis y la evaluación del control interno se utilizó la siguiente fórmula para encontrar el nivel de confianza.

$$NC = \frac{CT}{P} * 100$$

A continuación se detalla la tabla la cual se utilizó para evaluar el riesgo de control interno.

**Cuadro 13:** Tabla de evaluación de riesgo

<b>Nivel de Riesgo</b>		
<b>Alto (3)</b>	<b>Moderado (2)</b>	<b>Bajo (1)</b>
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

Elaborado por: La autora

La información objeto de análisis provino del cuestionario de preguntas realizado a los colaboradores del Comercial, la verificación de información física en sus respectivos archivos y los estados financieros y toda la información general que me fue facilitada para la realización de esta investigación.

Para la evaluación del riesgo del control interno se realizó un cuestionario de preguntas para el jefe de ventas, el cual se detalla en el cuadro 14.

**Cuadro 14:** Evaluación del riesgo de control interno 1/3

COMERCIAL ELECTROHOGAR EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014			ECI 1/3
<b>Jefe de Ventas</b>			
PREGUNTAS	RESPUESTA		Observación
	SI	NO	
1. ¿El departamento cuenta con un manual de funciones y procedimiento?		0	
2. ¿El Comercial cuenta con políticas para realizar ventas a créditos?	1		Las políticas son indicadas de forma verbal, o por escrito.
3. ¿Cumplen siempre todos los clientes con los requisitos?		0	Hay excepciones, las cuales son autorizadas por el Gerente.
4. ¿Manejan buro de créditos para verificar la calificación de los posibles clientes que son prospectos de ventas?		0	
5. ¿Se toman el tiempo necesario para verificar toda la información proporcionada por el cliente para autorizar la venta a crédito?	1		
6. ¿El cliente firma todos los documentos necesarios para la venta y entrega de la mercadería?	1		
7. ¿Las facturas de ventas son entregadas a los clientes al momento de ser realizada la venta?	1		
8. ¿Se verifica esporádicamente los documentos dejados como garantía?		0	
9. ¿Manejan flexibilidad en los créditos?	1		
10. ¿Los vendedores saben financiar los créditos al plazo solicitado por los clientes?	1		
11. ¿Existe un archivo, digital y físico, de las facturas emitidas?	1		
12. ¿Los reclamos de los clientes son atendidos en un tiempo prudente, en el cual él no se sienta insatisfecho?	1		
13. ¿Posee el Comercial una base de datos de los clientes?	1		
14. ¿Aplican a los vendedores presupuestos de ventas para comisionar?		0	
15. ¿Realizan promociones de ventas?		0	
16. ¿Cuenta con publicidad constantemente?		0	
<b>SUMAN</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S.		<b>FECHA</b> 16/04/2014	
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez			

Elaborado por: La autora

Para la evaluación del riesgo del control interno se realizó un cuestionario de preguntas para el jefe de cartera, el cual se detalla en el cuadro 15.

**Cuadro 15:** Evaluación del riesgo de control interno 2/3

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b>			<b>ECI</b> <b>2/3</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			
<b>DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014</b>			
<b>Jefe de Cartera</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTA</b>		<b>Observación</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1. ¿El departamento cuenta con un manual de políticas de crédito?	0	0	No cuenta con un manual redactado, sin embargo el personal si es informado de las políticas del crédito
2. ¿Se lleva un registro adecuado de los abonos realizados por el cliente a fin de que no existan equivocaciones en los saldos de las deudas? ¿Quién registra dichos abonos?	1		Los registros utilizados son los recibos de caja y también la información registrada en el sistema.
3. ¿Se balancean mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general y se preparan periódicamente relaciones de dichas cuentas mostrando o clasificando la antigüedad de los saldos?		0	
4. ¿Firman documentos de crédito, letras de cambio u otros documentos que garanticen el pago de las deudas exigibles?	1		Los clientes firman su correspondiente facturas y letras de cambio. En el caso con los empleados no se cree conveniente que los empleados firmen algún documento de garantía, ya que su pago es respaldado por su sueldo.
5. ¿Cuenta la empresa con un inventario de los documentos dejados en garantía? Y quién es el responsable de su elaboración y custodia?	1		
6. ¿Se realiza una toma física por lo menos una vez al año de los documentos dejados en garantía y éstos son cotejados con el inventario?		0	Solo cuando la persona encargada deja de laborar, se constata el inventario físico.
7. ¿Existe un lugar asignado para la salvaguardia de los documentos que respaldan las cuentas por cobrar?	1		

8. ¿Se autorizan los préstamos a empleados.?	1		Los créditos relacionados con el giro del negocio son autorizados por el Gerente Existe el registro físico que viene a ser las tarjetas de cada cliente, así como un digital en los cual se descuenta los correspondientes abono realizado por los clientes.
9. ¿Se lleva un registro de cuentas por cobrar.?	1		
10. ¿Se realizan gestiones para realizar la recaudación de los créditos vencidos?		0	Solo las constantes notificaciones y cartas, tanto a los clientes como garantes.
11. ¿El notificador se maneja por presupuesto de recaudación para comisionar?		0	
12. ¿La empresa maneja notas de crédito para dar de baja a las devoluciones o descuentos?	1		
<b>SUMAN</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S.		<b>FECHA</b>	
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		16/04/2014	

Elaborado por: La autora

Para la evaluación del riesgo del control interno se realizó un cuestionario de preguntas para el jefe de ventas, el cual se detalla en el cuadro 16.

**Cuadro 16:** Evaluación del riesgo de control interno 3/3

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR</b> <b>DEL 04 DE ABRIL AL 10 DE NOVIEMBRE DEL 2014</b>			
			<b>ECI</b>  <b>3/3</b>
<b>Contador</b>			
PREGUNTAS	RESPUESTA		Observación
	SI	NO	
1. ¿Se llevan auxiliares de cuentas por cobrar que muestren los saldos exactos de cada cliente y quién es el responsable de su custodia?	1		Los registros son llevados en Excel por el Departamento de Cartera, más no contablemente.
2. ¿Se balancean mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general y se relacionan dichos saldos por antigüedad?		0	
3. ¿Se registra auxiliares por cada rubro que conforman las cuentas por cobrar?	1		
4. ¿Maneja el comercial nota de crédito y/o de débitos?	1		
5. ¿El comercial cuenta con una provisión para castigo de cuentas malas o dudosas?		0	
6. ¿ Existe algún autoridad dentro del comercial que se encargue de la designación, incremento y ejecución de la provisión para cuentas malas?		0	
7. ¿Se analizan mensualmente los saldos vencidos de la cartera?	1		
8. ¿Se concilian mensualmente el total de ventas con los registro contables?	1		
9. ¿Se concilian mensualmente el total de compras con los registro contables?	1		
10. ¿Se contabilizan las notas de crédito por concepto de devolución de mercadería, descuentos especiales y bonificaciones, únicamente después de haber sido aprobadas por alguna persona responsable?	1		
11. ¿El Comercial maneja un sistema contable, donde registren diariamente los ingresos y egresos?		0	
12. ¿Realiza todas sus declaraciones a tiempo?	1		
<b>SUMAN</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S.		<b>FECHA</b>  17/04/2014	
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez			

Elaborado por: La autora

## Análisis del Nivel de Confianza y Riesgo en Ventas

$$NC = \frac{CT}{P} * 100$$

$$NC = \frac{9}{16} * 100 = 56.25$$

$$NC = 56.25 \%$$

$$\text{Riesgo Control} = 100 - NC$$

$$RC = 100 - 56.25 = 43.75$$

$$RC = 43.75\%$$

**Cuadro 17:** Evaluación del nivel de confianza y riesgo en ventas.

PORCENTAJE	N. CONFIANZA	N. RIESGO
0% - 50%	Bajo	Alto
50% - 75%	Moderado	Medio
76% - 100%	Alto	Bajo

Elaborado por: La autora

Aplicando la fórmula para encontrar el nivel de confianza y riesgo del departamento de ventas del Comercial Electrohogar tenemos que el nivel de confianza es del 56.25%, el mismo que viene a ser un nivel morado; mientras que riesgo de control representa el 43.75% considerándolo como nivel alto, lo que se demuestra que no es totalmente confiable y hay que tomar medidas en el control.

## Análisis del Nivel de Confianza y Riesgo en Cartera

$$NC = \frac{CT}{P} * 100$$

$$NC = \frac{7}{12} * 100 = 58.33$$

$$NC = 58.33 \%$$

$$\text{Riesgo Control} = 100 - NC$$

$$RC = 100 - 58.33 = 41.67$$

$$RC = 41.67 \%$$

**Cuadro 18:** Evaluación del nivel de confianza y riesgo en la cartera.

PORCENTAJE	N. CONFIANZA	N. RIESGO
0% - 50%	Bajo	Alto
50% - 75%	Moderado	Medio
76% - 100%	Alto	Bajo

Elaborado por: La autora

Aplicando la fórmula para encontrar el nivel de confianza y riesgo del departamento de cartera del Comercial Electrohogar tenemos que el nivel de confianza es del 58.33%, el mismo que viene a ser un nivel morado; mientras que riesgo de control representa el 41.67%, considerándolo como nivel alto, lo que se demuestra que también se debe tomar precaución y por lo tanto hay que aplicar nuevos procedimientos y controles en la cartera.

### Análisis del Nivel de Confianza y Riesgo en el Área Contable

$$NC = \frac{CT}{P} * 100$$

$$NC = \frac{8}{12} * 100 = 66.66$$

$$NC = 66.66\%$$

$$\text{Riesgo Control} = 100 - NC$$

$$RC = 100 - 66.66 = 33.34$$

$$RC = 33.34\%$$

**Cuadro 19:** Evaluación del nivel de confianza y riesgo en la cartera.

<b>PORCENTAJE</b>	<b>N. CONFIANZA</b>	<b>N. RIESGO</b>
0% - 50%	Bajo	Alto
50% - 75%	Moderado	Medio
76% - 100%	Alto	Bajo

Elaborado por: La autora

Según la aplicación de la fórmula para encontrar el nivel de confianza y riesgo del departamento de contabilidad del Comercial Electrohogar tenemos que el nivel de confianza es del 66.66%, el mismo que viene a ser un nivel morado; mientras que riesgo de control representa el 33.34%, considerándolo como nivel alto, lo que se está comprobando que también no es confiable el control en el departamento de contabilidad, no está dentro de los parámetros y se debe tomar medidas en el control interno en el Comercial Electrohogar.

4.1.3.1.3 Matriz de Riesgo

Cuadro 20: Matriz de riesgo del área de ventas

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>MATRIZ DE RIESGO DEL ÁREA DE VENTA</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR</b>				
		<b>MR 1/3</b>		
COMPONENTES Y PROCESO	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVES	PROGRAMA DE TRABAJO	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTITVAS
<b>ÁREA VENTAS</b>	<b>Riesgo Inherente Moderado</b>	<p><b>Cumplidos</b> Posee documentación interna que permiten la constatación y supervisión.</p>	<p>Verificar todos los requisitos para el crédito, sin excepciones.</p>	<p>Desarrollar un manual de funciones y procedimientos.</p> <p>Desarrollar pruebas de control en los documentos para los créditos.</p> <p>Contratar el servicio de buros de créditos, para calificar a los créditos de los clientes.</p>
	<b>Riesgo de Control Moderado</b>	<p><b>Incumplidos</b> No cuenta con un manual de funciones y procedimiento.</p> <p>No siempre los clientes cumplen con todos los requisitos.</p> <p>No se maneja un buro de crédito para verificar la calificación crediticia de los clientes.</p> <p>No se verifica periódicamente los documentos dejados como garantía.</p> <p>No se plantean presupuestos de ventas para que comisionen los vendedores.</p>		
		<p>No se cumplen con cinco controles.</p> <p>No se realizan promociones de ventas.</p>		<p>Realizar promociones de ventas y publicidad.</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira  <b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez</p>			<p><b>Fecha:</b> 20/04/2014</p>	

**Elaborado por:** La autora



**Cuadro 22:** Matriz de riesgo del área de Contabilidad

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>MATRIZ DE RIESGO DEL ÁREA DE CONTABILIDAD</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR</b>				
		<b>MR 3/3</b>		
COMPONENTES Y PROCESO	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVES	PROGRAMA DE TRABAJO	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTITVAS
<b>ÁREA CONTABLE</b>	<b>Riesgo Inherente Moderado</b>	<p><b>Cumplidos</b> Realiza y verifica la documentación antes de ingresar contablemente.</p>	<p>Verificar la cartera en mora y aplicar una provisión para cuentas incobrable.</p> <p>Designar a la persona indicada para el análisis de la cartera y la asignación a cuentas incobrables.</p>	<p>Analizar, por lo menos, trimestralmente un chequeo a los saldos de cartera de cada cliente.</p>
	<p><b>Riesgo de Control Moderado</b></p> <p>No se cumplen cuatro controles.</p>	<p><b>Incumplidos</b> No se balancean mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar. No cuenta con una provisión para castigo de cuentas malas o dudosas de cobros. Existe alguna autoridad dentro del comercial que se encargue de la designación, incremento y ejecución de la provisión para cuentas malas. No se maneja un sistema contable internamente, donde registren diariamente los ingresos y egresos.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira  <b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez</p>			<p><b>Fecha:</b> 20/04/2014</p>	

Elaborado por: La autora

#### 4.1.4 Fase III. Aplicación del examen especial.

**Cuadro 23:** Hoja de trabajo

COMERCIAL ELECTROHOGAR						
HOJA DE TRABAJO						
EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR						
DEL 04 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2014						
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>HT</b>  <b>1/1</b> </div>						
<b>Objetivos</b>						
1. Obtener evidencia suficiente y competente 2. Aplicar técnicas y procedimientos de auditoría adecuados 3. Confirmar la razonabilidad de los saldos de las cuentas por cobrar y la incidencia en la liquidez.						
N°	Procesos y procedimientos a evaluar	Horas planificadas	Horas real	Realizado	Fecha	Observaciones
1	Elaborar la hoja de trabajo de campo	1 hora	1 hora	Minelly	25/06/2014	
2	Elaborar y aplicar el programa de auditoría al área de ventas	30 minutos	30 minutos	Minelly	25/06/2014	
3	Elaborar y aplicar el programa de auditoría al departamento de cartera	30 minutos	30 minutos	Minelly	26/06/2014	
4	Elaborar y aplicar el programa de auditoría al área contable	30 minutos	30 minutos	Minelly	26/06/2014	
5	Elaborar las hojas de hallazgos	1 hora	1 hora	Minelly	27/06/2014	
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira				<b>Fecha:</b>		
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez				24/06/2014		

Elaborado por: la autora

**Cuadro 24:** Constatación física de los requisitos de ventas 1/ 2

**COMERCIAL ELECTROHOGAR**  
**VERIFICACION FISICA DE LOS REQUISITOS – VENTAS**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**DEL 30/04/2014 AL 30/08/2014**

**VFR**  
**1/2**

N°	CLIENTE	N° RUC / CI	SOLICITUD	CEDULA DE CIUDADANIA	PREDIO / ESCRITURA	R - PERSONALES	R - COMERCIALES	GARANTE			
								CI	PREDIO/ ESCRITURA	R - PERSONALES	R - COMERCIALES
1	SOCRATES RAMIRO ACOSTA MEDRANDA	171558643-2	✓	✓	✓	✓	✓				
2	DORA ARIAS PLASENCIO	070166441-9	✓	✓	✓	✓	✓				
3	SHILA NANEG ALCIVAR VITERI	090909967-3	✓	✓	✓	✓	✓				
4	MARIA LUZMILA ALMACHE CHANGO	120260897-0	✓	✓	✓	✓	✓				
5	CECILIA NATIVIDAD BOERO PEREZ	120118864-4	✓	✓	✓	✓	✓				
6	KIVER OSMUNDO BERMEO BRIONES	120267383-4	✓	✓	✓	✓	✓				
7	PAULA TEODRO CABEZAS ANDRADE	120336303-9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	SERGIO RICARDO CHILA ORTIZ	080096402-5	✓	✓	✓	✓	✓				
9	SONNIA MARIA CHANG VILLAMAR	120202979-7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	MANUEL ALBERTO DAVILA GOYA	120114793-9	✓	✓	✓	✓	✓				
11	RAFAEL HERNAN ESPINALES FLORES	120437535-4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	CECILIA BEATRIZ ENRIQUEZ CONCE	120247131-2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	JORGE FONSECA MUÑOZ	120556430-3	✓	✓	✓	✓	✓				
14	MAYRA CECIBEL GARCIA PALMA	120500044-9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	FELIPE EUGENIO GAMARRA NIVELA	120078945-9	✓	✓	✓	✓	✓				
16	LUCIA FRANCISCA GOYA RUIZ	120210973-0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	GABRIEL LEONARDO INDIO SILVA	120630301-6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Elaborado por:** Minelly Moreira S.  
**Revisado por:** Ing. Dominga Rodríguez

**Fecha:** 25/06/2014

Elaborado por: la autora

**Cuadro 25:** Constatación física de los requisitos de ventas 2/ 2

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>VERIFICACION FISICA DE LOS REQUISITOS – VENTAS</b> <b>EXAMEN ESPECIAL</b> <b>DEL 30/04/2014 AL 30/08/2014</b>											<b>VFR</b>  <b>2/2</b>	
N°	CLIENTE	N° RUC / CI	SOLICITUD CEDULA DE CIUDADAN	PREDIO / ESCRITUR A	R- PERSONA LES	R- COMERCI ALES	GARANTE					
							CI	PREDI O/ ESCRI TURA	PERO SNALE	COME RCIAL		
18	WALTER ASael JIMENEZ COLLANTES	120432227-3	✓	✓	✓	✓						
19	JULIO DANIEL JARAMILLO RECALDE	170806520-4	✓	✓	✓	✓						
20	MARIA ELENA LOPEZ BRAM	170863452-0	✓	✓	✓	✓						
21	JENNY ELIZABETH LOPEZ ZAMORA	170615820-9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
22	EDGAR DANILO MONCAYO TELLO	171807642-3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
23	IRMA ALBERTINA MORANTE VILLALAS	091960942-0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
24	LUIS ALBERTO MENDOZA PEÑARRIETA	120752317-4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
25	MARICELA YAJAIRA MUÑOZ TROYA	120599843-6	✓	✓	✓	✓						
26	JESSENIA LILIANA MUÑOZ VACA	120466066-4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
27	DANNY OMAR MONCAYO UBE	120551139-5	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X		
28	MARCEDES AMPARO NAVARRETE DAVILA	040089292-3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
29	MARTHA TERESA NIVELA CHANG	171181592-6	✓	✓	✓	✓						
30	MARIA AUXILIADORA PONCE CASTRO	120478873-9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
31	JOSE EDUARDO QUIÑONEZ MACIAS	120475965-6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
32	CARLOS JAIR RINCON DELGADO	120660602-0	✓	✓	✓	✓						
33	SONIS ELIZABETH ROSAS CABEZAS	120175512-9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S. <b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez						<b>Fecha:</b> 25/06/2014						

Elaborado por: la autora

**Cuadro 26:** Confirmación de saldo de clientes 1/ 2

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>RESULTADO DE CONFIRMACIONES DE SALDO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR</b> <b>DEL 4 DE ABRIL DEL 2014 AL 30 DE AGOSTO DEL 2014</b>							
Csc 1/2							
Nº	CLIENTE	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		No Requieren Ajuste	Requieren ajuste		No Requieren Ajuste	Requieren ajuste	
			Saldo de la cta.	Ajuste Requerido		Saldo de la cta.	Ajuste Requerido
1	SOCRATES RAMIRO ACOSTA MEDRANDA	1.039,00	1.015,00	24,00			
2	DORA ARIAS PLASENCIO	154,16✓					
3	SHILA NANEG ALCIVAR VITERI	77,00✓					
4	MARIA LUZMILA ALMACHE CHANGO				463,00	450,00	13,00
5	CECILIA NATIVIDAD BOERO PEREZ	816,00✓					
6	KIVER OSMUNDO BERMEO BRIONES	625,40✓					
7	PAULA TEODRO CABEZAS ANDRADE	180,00✓					
8	SERGIO RICARDO CHILA ORTIZ	76,20✓					
9	SONNIA MARIA CHANG VILLAMAR	117,01✓					
10	MANUEL ALBERTO DAVILA GOYA	154,80✓					
11	RAFAEL HERNAN ESPINALES FLORES				586,00		
12	CECILIA BEATRIZ ENRIQUEZ CONCE	510,00✓					
13	JORGE FONSECA MUÑOZ	55,40✓					
14	MAYRA CECIBEL GARCIA PALMA	506,00✓					
15	FELIPE EUGENIO GAMARRA NIVELA	158,00✓					
16	LUCIA FRANCISCA GOYA RUIZ				235,00		
17	GABRIEL LEONARDO INDIO SILVA	468,00✓					
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira				<b>Fecha:</b>			
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez				07/07/2014			

Elaborado por: la autora

**Cuadro 27:** Confirmación de saldo de clientes 2/ 2

COMERCIAL ELECTROHOGAR							
RESULTADO DE CONFIRMACIONES DE SALDO							
EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR							
DEL 4 DE ABRIL DEL 2014 AL 30 DE AGOSTO DEL 2014							
							Csc
							2/2
Nº	CLIENTE	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		No Requieren Ajuste	Requieren ajuste		No Requieren Ajuste	Requieren ajuste	
			Saldo de la cta.	Ajuste Requerido		Saldo de la cta.	Ajuste Requerido
18	WALTER ASael JIMENEZ COLLANTES				268,00		
19	JULIO DANIEL JARAMILLO RECALDE	845,00✓					
20	MARIA ELENA LOPEZ BRAM	880,00✓					
21	JENNY ELIZABETH LOPEZ ZAMORA	320,00✓					
22	EDGAR DANILO MONCAYO TELLO	666,70✓					
23	IRMA ALBERTINA MORANTE VILLALAS	944,00✓					
24	LUIS ALBERTO MENDOZA PEÑARRIETA	158,00✓					
25	MARICELA YAJAIRA MUÑOZ TROYA	320,00✓					
26	JESSENIA LILIANA MUÑOZ VACA	438,00✓					
27	DANNY OMAR MONCAYO UBE	138,00✓					
28	MARCEDES AMPARO NAVARRETE DAVILA	770,00✓					
29	MARTHA TERESA NIVELA CHANG	490,00✓					
30	MARIA AUXILIADORA PONCE CASTRO	585,00✓					
31	JOSE EDUARDO QUIÑONEZ MACIAS	500,00	486,00	14,00			
32	CARLOS JAIR RINCON DELGADO	362,00	353,00	9,00			
33	SONIS ELIZABETH ROSAS CABEZAS				708,00		
34	LUIS ANGEL SINCHIGUANO BRIONES	707,00					
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira				<b>Fecha:</b>			
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez				07/07/2014			

Elaborado por: la autora

**Cuadro 28:** Cédula sumaria del activo corriente

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b>		
<b>CEDULA SUMARIA DEL ACTIVO CORRIENTE</b>		
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		
<b>COD</b>	<b>CUENTA</b>	<b>SALDO EN LIBROS</b>
	ACTIVO	
	ACTIVO CORREINTE	
10101	CAJA – BANCO	9.968,02
10102	CUENTA POR COBRAR	173.566,44
10103	CREDITO TRIBUTARIO	1.987,53
10104	INVENTERIO DE MERCADERIA	60.053,23
	<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>245.575,22</b>

Como se puede observar en la presente cédula, estos son los valores que reposan asentados en el libro contable y según lo declarado en el Servicio de Rentas Internas en el impuesto a la renta correspondiente al periodo 2013 del Comercial Electrohogar, el valor de la cuenta por cobrar es significativo lo cual amerita el examen especial a la cuenta por cobrar.

<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira	<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez	10/07/2014

Elaborado por: la autora

**Cuadro 29:** Análisis financiero del comercial Electrohogar 1/2

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b>		<b>AF 1/2</b>
<b>ANÁLISIS FINANCIERO</b>		
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		
<b>Análisis Financiero del 2013</b>		
Utilizando las siguientes fórmulas se realizó el siguiente análisis financiero del Comercial ELECTROHOGAR del periodo 2013.		
<b>Razones Financieras</b>		
➤ <b>Liquidez de Cuentas por Cobrar.</b>		
$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{173.566,44}{108.090,44} = \$ 1,61$		
Por cada dólar de deuda a corto plazo el Comercial Electrohogar tiene \$ 1,61 para cubrirla, lo que nos indica que el Comercial es solvente y tiene una excelente liquidez, el cual puede seguir otorgando créditos.		
➤ <b>Prueba Ácida</b>		
$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{245.575,22 - 60.053,23}{108.090,44} = \$ 1,72$		
El Comercial Electrohogar tiene \$ 1,72, para cubrir sus deudas, lo cual se debe a que la empresa tiene muchos años funcionando y pese a la competencia y a la situación económica del país ha logrado mantenerse y obtener una buena liquidez.		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira		<b>Fecha:</b> 10/07/2014
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		

Elaborado por: la autora

**Cuadro 30:** Análisis financiero del comercial Electrohogar 2/2

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b>		AF 2/2
<b>ANÁLISIS FINANCIERO</b>		
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		
<p>➤ <b>Días de Venta Pendiente de Cobro</b></p> $\frac{\text{cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas}}{365 \text{ días}}} = \frac{173.566,44}{\frac{243.196,97}{365}} = 260,50 \text{ Días}$ <p>Doscientos sesenta días en promedio se necesitan para cobrar las ventas que se han realizado a crédito, teniendo en cuenta las políticas de crédito y la recuperación de cartera está dentro de los márgenes establecidos ya que los plazos para el pago son de 30, 60, 90 hasta 360 días.</p>		
<p>➤ <b>Cuentas por Cobrar a Ventas</b></p> $\frac{\text{cuentas por cobrar}}{\text{Ventas}} = \frac{173.566,44}{243.196,97} = 71,37\%$ <p>Las cuentas por cobrar representan el 71,37% respecto a las ventas del Comercial en el periodo 2013, ya que en el Comercial sus ventas son mayormente a crédito.</p>		
<p>➤ <b>Rotación de las cuentas por cobrar</b></p> $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = \frac{243.196,97}{148.518,73} = 1,64$ <p>Este indicador muestra que las cuentas por cobrar rotan aproximadamente 2 veces en el año.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira		<b>Fecha:</b> 10/07/2014
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		

Elaborado por: la autora

**Cuadro 31:** Análisis de la morosidad del Comercial Electrohogar 1/3

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR ANALISIS DE LA MOROSIDAD DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		<b>AM 1/3</b>
<p><b>Morosidad:</b> La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible.</p> <p><b>Indicadores de morosidad:</b> Los indicadores de morosidad del Comercial Electrohogar, han sido calculados en base al saldo de cartera del 31 de diciembre del 2012 y al 31 de Diciembre del 2013, esto con la finalidad de poder realizar una comparación entre tales períodos para evaluar la eficiencia de la gestión de cartera. Para éste análisis se calcularán los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Riesgo Crediticio</li><li>➤ Morosidad mayor a 360 días</li><li>➤ Morosidad mayor a 60 días</li><li>➤ Morosidad de 31 a 60 días</li><li>➤ Morosidad de 0 a 30 días</li><li>➤ Cartera por vencer</li></ul> <p>Los datos que se utilizan en estos cálculos provienen de un listado de antigüedad de cartera de Electrohogar por cada uno de los períodos antes mencionados:</p>		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira		<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		15/07/2014

Elaborado por: la autora

**Cuadro 32:** Saldo de la cartera vencida y por vencer del Comercial Electrohogar

Periodo	CARTERA VENCIDA				CARTERA POR VENCER				Saldo total de Cartera
	Más de 120 días	90 días	60 días	30 días	30 días	60 días	90 días	Más de 120 días	
2012	8.162,15	2.906,35	5.217,54	9.559,38	21.384,38	19.629,78	16.617,71	78.878,17	162.355,46
2013	15.590,89	3.976,75	7.526,50	13.794,85	22.012,62	18.579,25	16.887,41	75.198,17	173.566,44

Fuente: Información proporcionada por el Comercial Electrohogar

Elaborado por: la autora

**Cuadro 33:** Análisis de la morosidad del Comercial Electrohogar 2/3

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>ANALISIS DE LA MOROSIDAD</b> <b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		AM 2/3
<p>➤ <b>Riesgo crediticio 2013</b></p> <p style="text-align: center;"> <u>Créditos vencidos</u>            Créditos por vencer + créditos vencidos         </p> <p style="text-align: center;">           Riesgo crediticio= <math>\frac{40.888,99}{132.677,45 + 40.888,99} = \frac{40.888,99}{173.566,44}</math> </p> <p>           Riesgo crediticio 2013 = 0,23558 * 100 = 23,56 %         </p> <p>           El riesgo crediticio, según saldo al 31 de diciembre del 2013, representa el 23,56% del total de la cartera, ya que esto se debe a los valores en mora del periodo, lo cual significa un alto riesgo para el comercial.         </p>		
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira		<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez		15/07/2014

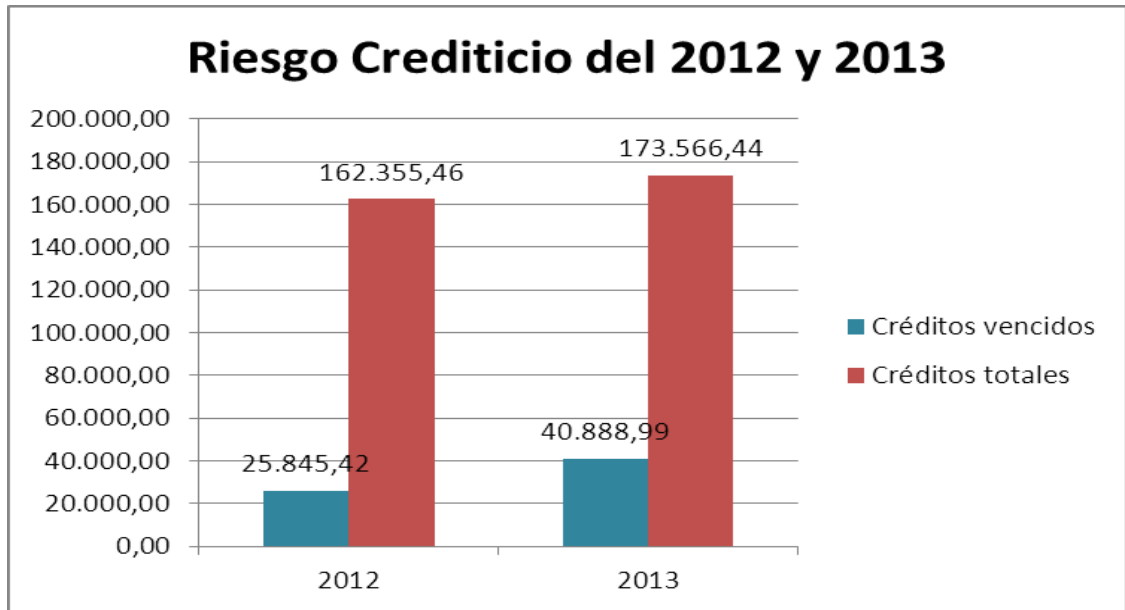
Elaborado por: la autora

**Cuadro 34:** Análisis de la morosidad del Comercial Electrohogar 3/3

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR ANALISIS DE LA MOROSIDAD DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		<b>AM 3/3</b>												
<p>➤ <b>Riesgo crediticio 2012</b></p> <p>Riesgo crediticio= <math>\frac{25.845,42}{136.510,04 + 25.845,42} = \frac{25.845,42}{162.355,46}</math></p> <p>Riesgo crediticio 2012 = 0,15919 *100 = 15,92%</p> <p>El riesgo crediticio, según saldo al 31 de diciembre del 2012, representa el 15,92% del total de la cartera, lo cual es un resultado aceptable para la empresa porque quiere decir que no existe mucho riesgo en la cartera.</p> <p>Comparando el periodo 2012 con el 2013, podemos notar que en el periodo 2013 existe un mayor margen de riesgo en la recuperación de la cartera porque el valor de morosidad es mayor.</p>														
<table border="1"><thead><tr><th><b>FACTOR</b></th><th><b>31/12/2012</b></th><th><b>31/12/2013</b></th></tr></thead><tbody><tr><td>Créditos vencidos</td><td style="text-align: right;">25.845,42</td><td style="text-align: right;">40.888,99</td></tr><tr><td>Total de cartera</td><td style="text-align: right;">162.355,46</td><td style="text-align: right;">173.566,44</td></tr><tr><td>R. Crédito</td><td style="text-align: right;">15,92%</td><td style="text-align: right;">23,56%</td></tr></tbody></table>			<b>FACTOR</b>	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2013</b>	Créditos vencidos	25.845,42	40.888,99	Total de cartera	162.355,46	173.566,44	R. Crédito	15,92%	23,56%
<b>FACTOR</b>	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2013</b>												
Créditos vencidos	25.845,42	40.888,99												
Total de cartera	162.355,46	173.566,44												
R. Crédito	15,92%	23,56%												
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira		<b>Fecha:</b> 15/07/2014												
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez														

Elaborado por: la autora

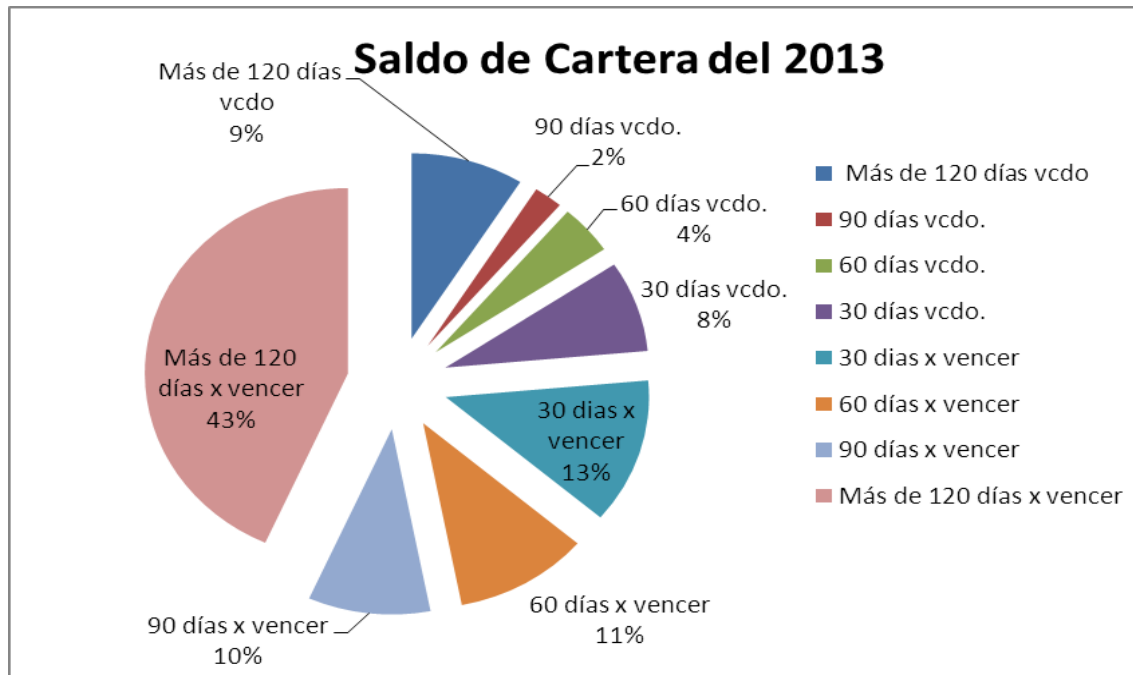
**Gráfico 3:** Representación del riesgo crediticio del periodo 2012 y 2013



Elaborado por: la autora

El presente gráfico 3 muestra el valor total de la cartera con el color rojo, junto al valor de morosidad de la cartera total con el color turquesa.

**Gráfico 4:** Representación del toda la cartera vencida y por vencer del periodo 2013



Elaborado por: la autora

El gráfico 4 muestra detalladamente el porcentaje de la cartera vencida a más de 120 días con el 9%, 90 días con el 2%, 60 días con el 4% y a 30 días con el 8%; y la cartera por vencer a 30 días representa el 13%, a 60 días con el 11%, a 90 días con el 10% y a más de 120 días con el 43% del total de la cartera.

**Cuadro 35:** Hoja de hallazgo 1/ 2

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>HOJA DE HALLAZGO</b> <b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>		<b>HA 1/2</b>
<p><b>CONDICIÓN:</b> El comercial Electrohogar no dispone de un manual de funciones y procedimientos, el cual estipule las actividades de cada uno de los empleados.</p>		
<p><b>CRITERIO:</b> Toda empresa debe contar con un manual de funciones y procedimientos, los mismo que van a permitir evaluar la eficiencia, efectividad y eficacia de los empleados, así como también verificar el uso adecuado a los recursos de la empresa.</p>		
<p><b>CAUSA:</b> El desconocimiento de la utilidad y ventajas de contar con un manual de funciones y procedimientos y falta de recursos humanos, ya que cuenta con un grupo pequeño de colaboradores, serian motivos de no disponer de un manual de funciones y de procedimientos.</p>		
<p><b>EFECTO:</b> A falta de un manual de funciones y de procedimientos, los colaboradores incumplen ciertas políticas y procedimientos, como es el caso de las ventas a créditos, las mismas que son el área de ingreso para el Comercial, por lo que se tiene que analizar muy bien y revisar todos los documentos, para conceder el crédito.</p>		
<p><b>RECOMENDACIONES:</b></p> <p>Al Gerente General:</p> <p>Elaborar o aplicar el manual de funciones y procedimientos propuesto y verificar que el personal de cada departamento lo cumpla, para llevar un mejor control de todas las actividades y precautelar los bienes del comercial.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira</p>		<p><b>Fecha:</b> 28/07/2014</p>
<p><b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez</p>		

Elaborado por: la autora

**Cuadro 36:** Hoja de hallazgo 2/2

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b>	
<b>HOJA DE HALLAZGO</b>	
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>	
<b>HA 2/2</b>	
<p><b>CONDICIÓN:</b> El comercial Electrohogar al 31 de Diciembre del año 2013, según sus registros en cartera como consta en sus libros posee 173.566,44 dólares, por créditos concedidos a clientes, cabe recalcar que en los libros no existe un detalle completo la cartera.</p> <p>En el indicador financiero de la morosidad de cartera del periodo del 2013 es del 23,56%.</p>	
<p><b>CRITERIO:</b> El indicador de la morosidad se encuentra en un nivel alto, a diferencia del que debe ser según lo indica Batlle E. que es el 15%, para los créditos vencidos más de un año.</p>	
<p><b>CAUSA:</b> La causa de este indicador alto es porque se realizan ventas a crédito y no se califica correctamente la capacidad de pago del cliente, esto conlleva a que los clientes caigan en morosidad y lógicamente aumenta la morosidad de cartera vencida. El no realizar un seguimiento a los créditos en mora y a falta de medidas legales, ha producido también que haya incrementado la morosidad.</p>	
<p><b>EFECTO:</b> Por lo analizado anteriormente, resulta que la morosidad afectará a la liquidez del comercial.</p>	
<p><b>RECOMENDACIONES:</b></p> <p>Al Gerente General:</p> <p>Verificar que el personal de cada departamento cumpla con las políticas y procedimientos, aplicar acciones legales para los créditos en mora.</p>	
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira	<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez	28/07/2014

Elaborado por: la autora

#### **4.1.5 Fase IV. Comunicación de Resultados**

##### **4.1.5.1 Informe de auditoría**

### **CARTA A GERENCIA**

Quevedo 10 de Noviembre del 2014

#### **AL SEÑOR PROPIETARIO DEL COMERCIAL ELECTROHOGAR**

Dentro de la planeación y ejecución del examen especial realizado a la cuenta por cobrar del Comercial ELECTROHOGAR, en el periodo 2013, se efectuó el análisis a la estructura de control interno utilizado en el comercial, con el fin de determinar si existen aspectos que ameriten reportarse a la Administración.

En el informe adjunto presento una descripción de las debilidades detectadas en relación a la estructura de control interno, sobre el movimiento económico y las actividades que generan, la misma que deberá ser leída y conocida junto a esta carta.

Atentamente,

Minelly Moreira Salazar

## **INFORME**

### **AL GERENTE – PROPIETARIO DEL COMERCIAL**

He auditado el Balance General del Comercial ELECTROHOGAR, al 31 de diciembre del 2013, los estados financieros son de responsabilidad de la Gerencia del Comercial. La responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en el examen especial.

La auditoría se efectuó de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas. Dichas normas requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable de sí los estados financieros no contienen exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo. Una auditoría incluye el examen, a base de pruebas selectivas, de la evidencia que sustenta las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros. Incluye también la evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones importantes efectuadas por la Gerencia, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Considero que ésta auditoría provee una base razonable para mi opinión.

En el balance no existe detalle de las cuentas por cobrar, lo cual no se sabe con exactitud los saldos de los clientes.

Contabilidad no ha calculado ni registrado la provisión para incobrables, incumpliendo las disposiciones legales vigentes.

#### **4.1.5.1.1 Aspecto Administrativo**

**Inexistencia de manuales.** Del análisis de la documentación presentada, se observa que el comercial no dispone de un manual contable, manual de funciones y de procedimientos, reglamento de trabajo e instructivos.

En estos instrumentos deben constar las funciones, políticas, procedimientos y normas, en base a las cuales deben regirse el personal para el cabal cumplimiento de sus actividades.

**Recomendación al señor Gerente:** Con el fin de que el comercial, cumpla con los objetivos planteados, deberá disponer la elaboración de un manual de funciones y procedimientos, en la misma que deben constar todas las funciones, políticas y procedimientos que deben regir las actividades del comercial.

**Ausencia de acciones legales para la recuperación de cartera vencida:** El Comercial Electrohogar como todo almacén de electrodomésticos concede crédito a sus clientes a un plazo de 30 hasta 720 días, por lo que como requisito para obtener este crédito, sus clientes con sus respectivos garantes, deben firmar como garantía letras de cambios. Se constató que el comercial no ha realizado ningún trámite judicial para su recuperación por lo que el saldo de la cartera vencida al 31 de diciembre del 2013 representa el 23,56 % del total de la cartera, lo cual es un indicador alto y se debe de realizar acciones que lo reduzcan.

**Recomendación:** La Gerencia debe realizar demandas judiciales que concluyan en el embargo de un bien, sea del cliente o garante, como medidas de presión para que los clientes paguen sus créditos, así como su personal de crédito debe realizar un análisis más minucioso del cliente antes de otorgarle un crédito.

**Falta de documento en los requisitos para el crédito:** De la revisión y análisis efectuado a los requisitos para el crédito concedidos a clientes, se detectó que faltaba documentación sustentadora que respalde la concesión del crédito, cabe recalcar que es mínima la falta de estos documentos ya son créditos autorizados por el Gerente - propietario.

**Recomendación:** El departamento de crédito deberá dar cumplimiento a la política de crédito de exigir a sus clientes que proporcionen todos los requisitos solicitados, de tal modo que el comercial disponga de toda la información necesaria para analizar la capacidad crediticia y/o solvencia del cliente as. Se recomienda además que el Gerente no debe inmiscuir las amistades y compromisos con la empresa, y se debe regularizar la información faltante en cada una de las carpetas de crédito.

**Presupuesto-plan operativo:** De la revisión y análisis a la documentación presentada por la Empresa, se observa que no se ha elaborado el presupuesto anual y plan operativo, instrumentos necesarios para la toma de decisiones y para la planificación y control de las actividades que realiza la empresa.

**Recomendación al señor Gerente:** Con el propósito de que la Administración disponga de una guía para la planificación, control y seguimiento de las actividades que realiza el comercial y para la toma de decisiones acertadas, deberá disponer que se elabore el presupuesto anual, en él debe constar el presupuesto mensual de ventas, y el plan operativo.

**Sistema contable:** De la revisión al proceso contable de las operaciones comerciales, se constató que se lleva fuera del Comercial, lo cual no lo considero correcto, ya el comercial no dispone de la información contable de forma inmediata.

No dispone de un módulo comparativo automático de registros entre el módulo comercial y el contable, que permita cruzar información de los saldos totales de cartera (cuenta por cobrar) y otras cuentas.

**Recomendación a la Gerencia:** Incorporar un sistema para llevar de forma sistematizada todos los procesos que realiza el comercial, como son el procesamiento de la información, emisión de reportes y la validación de estos resultados entre los procesos del comercial y la parte contable, con el fin de que los valores que figuran en los estados financieros mantengan consistencia con los saldos. Al igual se dé una capacitación por áreas departamentales del uso y de los beneficios que brinda el sistema.

Deberá solicitar al contador realizar toda su labor en la empresa para así disponer de forma rápida y eficaz toda la información contable.

**Capacitación al personal:** Del análisis a la información proporcionada por el personal encargado del proceso en relación con Clientes, Proveedores, Compras y Ventas, se desprende que el personal de las diferentes áreas, no tiene un conocimiento claro de las tareas que le han sido asignadas. Además, se observa que en el personal existen vacíos de sus tareas y responsabilidades.

**Recomendación:** En base al comentario anterior, la Gerencia, debe emprender de manera inmediata la capacitación del personal de sus labores y del proceso de la información y disponer de un manual de funciones y procedimientos, el mismo que lo debe distribuir y vigilar que se cumpla con lo estipulado para cada área, con el fin de que conozcan a profundidad sus funciones y procedimiento.

#### **4.1.5.1.2 Aspecto contable**

**Registros de clientes y proveedores:** Revisados los registros contables de las cuentas por cobrar y de proveedores al 31 de diciembre del 2013, se observa que no existe un detalle de los saldos de clientes y de proveedores.

**Recomendación a la Gerencia:** Deberá verificar si el sistema contable que utiliza contabilidad no es el adecuado y de ser así, solicitar implementar un nuevo sistema que permita llevar una información más detallada, de forma eficiente, eficaz y veraz,

**Provisión para cuentas incobrables:** Del análisis a los estados financieros y revisión de los registros contables, se observa que Contabilidad no ha realizado la provisión para cuentas incobrables en el año 2013, que determina la Ley en el artículo N° 10, numeral 11 de la Ley de Régimen Tributario Interno, en beneficio de los contribuyentes y que corresponde al 1% sobre los créditos comerciales concedidos en el ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

**Recomendación a la Gerencia:** Deberá disponer que Contabilidad, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa legal, proceda a realizar obligatoriamente el cálculo y registro contable anual de la provisión para cuentas incobrables.

**Cheques postfechados:** De la verificación a los registros contables de la cuenta bancos, se observa que el comercial de forma permanente emite cheques postfechados como pago a proveedores. Al respecto se debe señalar que el comercial corre el riesgo de que por incumplimiento o descuido por parte del proveedor o beneficiario, se presenten estos cheques al cobro y sean protestados por insuficiencia de fondos.

De igual manera en el caso de las ventas a crédito, el comercial recibe cheques posfechados como compromiso de pago de parte de los clientes o también como abonos de dichos créditos, los mismos que se llevan en un archivo y debidamente resguardados.

**Recomendación a la Gerencia:** En base a lo mencionado en el comentario anterior se debe evitar de emitir cheques posfechados a muy largo plazo, y si lo hace tener en cuenta que se los emita, ya sea para proveedores o cualquier beneficiario, a personas serias que vayan a respetar la fecha para cual fueren girados.

Para el caso de los cheques posfechados que se reciben cabe recalcar que se reciban a lo más corto plazo que se pueda, siempre y cuando se verifique la cuenta y referencias antes de proceder al ingreso del cheque.

#### **4.1.6 Propuesta del manual de funciones y procedimientos**

Como propuesta solución se elaboró el presente manual de funciones y procedimientos para el Comercial Electrohogar.

##### **4.1.6.1 Introducción**

El presente manual de funciones y procedimientos es un elemento del sistema de control interno, documento instrumental de información detallado e integral, que contiene en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar en el Comercial Electrohogar, en todas las áreas.

El manual de procedimiento para el área de venta es un documento que dispone de un conjunto de herramientas que permitirán determinar el tipo de cliente, la capacidad de pago y las condiciones de crédito a ofrecer, así como también las políticas de cobranza a seguir, estos aspectos se consideran vital

para el Comercial, ya que inciden directamente en los activos corrientes, los mismos que se deben precautelar para el éxito de la empresa.

#### **4.1.6.2 Justificación**

Para toda empresa todos sus departamento tiene su importancia y es por ello que el Comercial Electrohogar utilizará el presente manual de funciones con el fin de representar en forma ordenada las actividades de la empresa necesarios para la buena ejecución laboral.

Además el manual proporciona a el Comercial las herramientas necesarias para una buena administración, porque detalla de como seleccionar al personal, categorizar al cliente por su capacidad de pago, políticas de cobro, de como precautelar la cuenta caja y la mercadería y de igual manera que se realice una adecuada contabilidad siguiendo las normas legales, de tal manera que grado de incumplimiento sea lo más mínimo así no afecten a la liquidez y estabilidad del Comercial Electrohogar.

#### **4.1.6.3 Objetivo del manual**

Mantener un lineamiento funcional de autoridad y responsabilidad para la evaluación y autocontrol de las actividades, que asegure un desarrollo de las actividades del personal con eficiencia, efectividad y eficacia.

#### **4.1.6.4 Alcance**

El Manual de funciones y procedimiento para el desarrollo laboral de los cargo del personal de trabajo de todas las áreas, análisis de los clientes, políticas del crédito y de cobranza.

Los departamentos que intervienen para el presente manual son:

- Departamento de ventas

- Departamento de cartera
- Departamento de contabilidad

#### **4.1.6.4.1 Manual de proceso para el departamento de ventas**

**Nombre: Manual de Proceso: Ventas**

**Proceso: Ventas**

Confidencialidad: Documento Interno - El documento o registro es propiedad intelectual de Comercial Electrohogar, y su uso es exclusivo para los colaboradores del comercial. La información contenida no podrá ser copiada, compartida o divulgada con terceros sin autorización escrita del gerente.

#### **Tabla de contenido**

Finalidad

Alcance

Responsabilidades

Políticas generales

Políticas de crédito

Flujos de proceso

Definiciones

Procedimientos

Registro de Capacitación y Difusión

#### **Finalidad**

Demostrar una excelente atención a nuestros clientes para captar futuros nuevos clientes.

#### **Alcance**

- Mantener una excelente exhibición de los productos
- Recepcionar los pedidos de los clientes

- Vigilar que se cumplan las políticas de créditos
- Examinar la capacidad de pago de los clientes para conceder un crédito

### Responsabilidades

Responsabilidad	Cargo
Dueño del proceso	Jefe de Ventas
Implementación, mejoramiento, control y cumplimiento de este procedimiento	Jefes de ventas y vendedores
Cumplimiento de este procedimiento	Vendedores

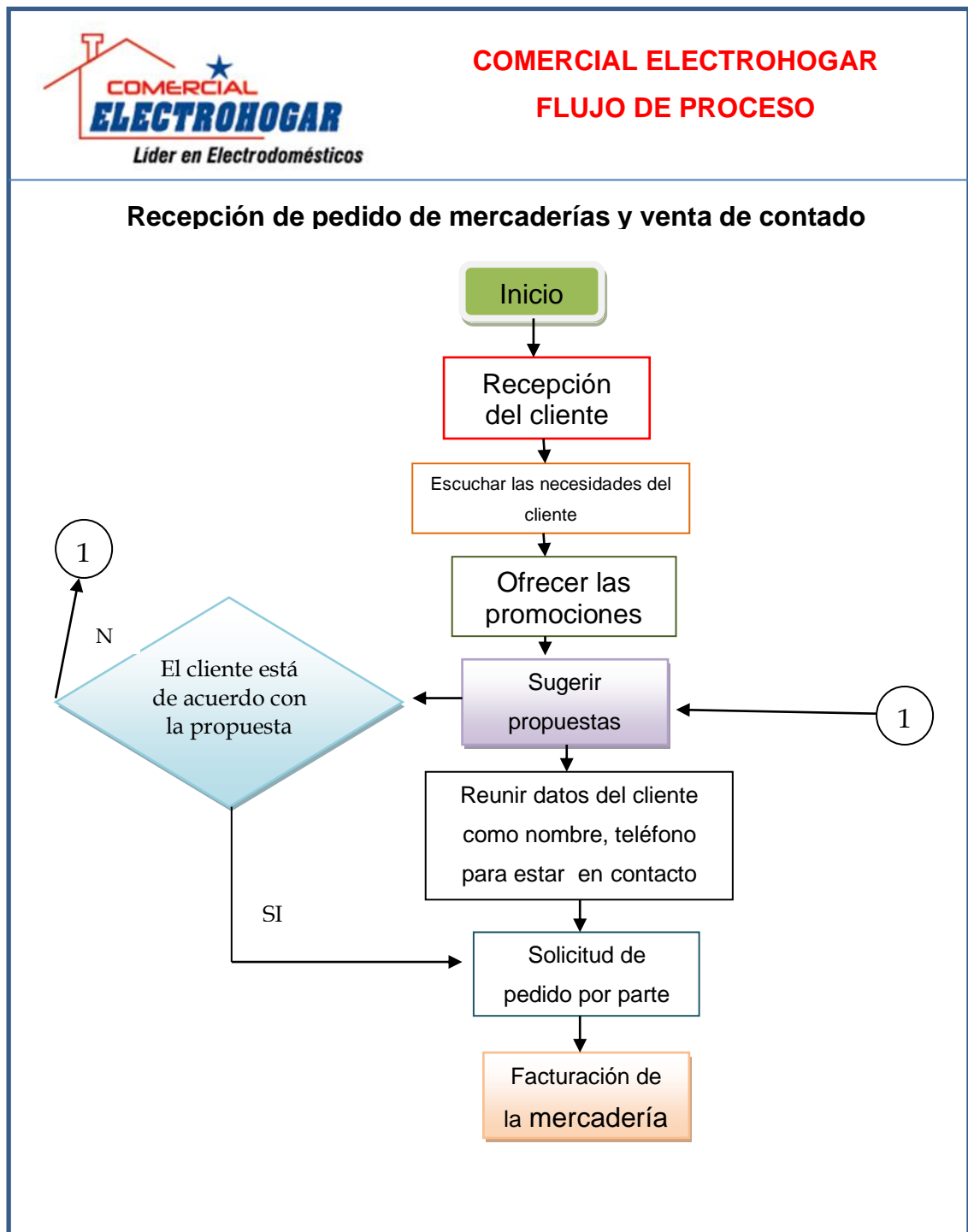
### Políticas Generales

- Responsabilidad del funcionamiento del almacén, mantenimiento de stocks y control de los auxiliares de ventas.
- Las Ventas pueden ser de contado en efectivo, con cheque, con tarjetas de créditos y a crédito.
- Todos los productos de exhibición debe tener su hablador, el mismo que debe contener:
  - ✓ Descripción del producto, esto es el artefacto, marca y modelo.
  - ✓ Precio referencial, precio de contado y precio a crédito.
  - ✓ Valor de entrada
  - ✓ El número de cuotas
  - ✓ Valor de cuotas
- Anular facturas siempre y cuando verificando constar con la original de la cual se va a anular
- Realizar cambios de productos aplicando una nota de crédito y refacturar el nuevo producto.

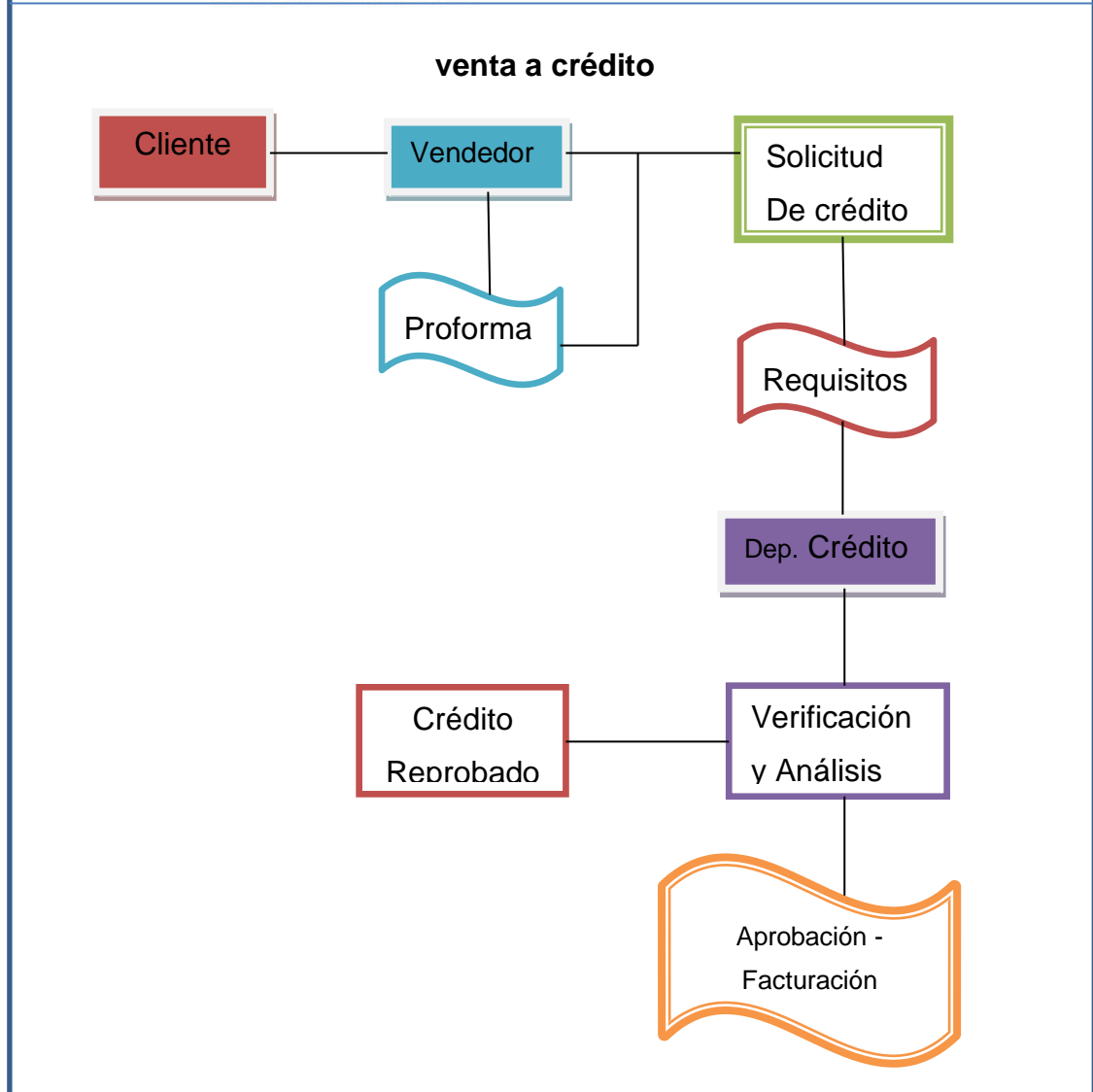
## Políticas de Créditos

- El Comercial Electrohogar realizará ventas a créditos de 30 días plazo hasta un máximo de 540 días, dependiendo del valor de crédito, el cual se detalla a continuación:  
De \$ 25,00 a \$ 80,00 a 30 días, solo para clientes activo,  
De \$ 81,00 a \$ 99,00 a 60 días, solo para clientes activo,  
De más a \$ 100,00 a 90 días, solo para clientes activo,  
De \$ 250,00 en adelante a 180 días,  
De \$ 500,00 en adelante a 360 días,  
De \$ 1.000,00 en adelante a más de 360 días  
Cabe destacar que los artículos de electromenores podrán darse a crédito a un máximo de 60 días y siempre y cuando sea cliente activo del comercial, al mismo precio de contado.
- Los artículos de venta, excepto electromenores, podrán venderse a precio de contado a un plazo máximo de 90 días, si el cliente desea a más plazo se le calculará el debido financiamiento a un plazo máximo de 540 días.
- El cliente presentará para el crédito los siguientes documentos:  
Cédula de ciudadanía, original y copia del cliente  
Certificado de votación del cliente, para el caso de ventas de motocicleta  
Original y copia de predio urbano o de escritura del domicilio del cliente, no es obligatorio.  
Cédula de ciudadanía, original y copia del garante  
Original y copia de predio urbano y/o de escritura del domicilio del garante, obligatoriamente para el caso de ventas de motocicletas.
- El Jefe del Departamento de Crédito y cobranza analizará y verificará la información del cliente y garante, para emitir su respuesta a la solicitud de crédito.
- Tanto el cliente como garante firmarán los respectivos documentos de crédito en el comercial.
- Todos los clientes, sin excepción de ninguna naturaleza deben sujetarse a éstas Políticas de Crédito.

## Flujos de procesos



Elaborado por: La autora



Elaborado por: La autora

### Definiciones

**Ventas.-** Es la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser: 1) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de llevarla y puede ser en efectivo, con tarjeta de crédito o con cheque, 2) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición.

**Mercadería.-** Se denomina mercadería todo género vendible, cualquier cosa mueble que se hace objeto de trato o venta.

Las mercaderías de una empresa son todos los bienes que están destinados para la venta y que constituyen el objeto mismo del negocio.

**Factura.-** Es el documento donde se fija el importe de la mercancía expedida. En algunos casos sirve, además, como propio contrato de venta. Sobre ellas deben señalarse claramente las partes compradoras, con sus respectivos datos de cliente y garante si fuere venta a crédito y vendedores, la descripción de los productos de acuerdo con la descripción exacta sobre la que convengan las partes.

## **Procedimientos**

### **Actividad.- Recepción de pedido de mercadería**

#### **Descripción del procedimiento**

El proceso del pedido de mercadería por parte del cliente consiste en la atención personalizada del vendedor hacia cliente, el mismo que consiste en un enlace cotidiano entre el cliente y el vendedor para el despacho de mercadería respaldándose en la debida factura;

### **Actividad.- Procedimientos para el crédito**

- El cliente y garante debe traer los documentos al comercial, cédula de ciudadanía y previo y/o escritura,
- El cliente y garante llenarán la solicitud de crédito, los asesores de ventas verificará los datos de consta en la solicitud, confirmando la información llamando a las personas como referencias.
- Se verificará en los archivos del comercial si el cliente y garante ya tienen registro y si no están como morosos.

- Luego si todos los documentos e información está correcta, el Recaudador – notificador visitará los domicilios del cliente y garante, para constatar el domicilio.
- Si todo está en regla pasará esta información al Jefe de Crédito y Cobranza, para la verificación y análisis de capacidad de pago, y posterior a esto emitirá el resultado a la solicitud del crédito ya sea aprobando el crédito o reprobándolo.
- Si el Jefe de Crédito y cobranzas autorizó el crédito, el cliente y garante firmarán las letras de cambio, por el valor de las cuotas.
- El asesor de ventas facturará el artículo y verificará las cédulas y la firma del cliente y garante.

#### **Actividad.- Facturación**

##### **Descripción del procedimiento**

- Las facturas las emite los asesores de ventas del local comercial.
- Se debe determinar en la factura cuando la venta sea de a crédito o al contado. Los asesores comerciales deberán ajustarse al origen de la transacción reflejando información real y verídica.
- Las anulaciones de facturas serán verificadas y aprobadas por el Jefe de Crédito o Gerente.

#### **Actividad.- Devolución de ventas**

##### **Descripción del procedimiento**

- El cliente deberá adjuntar el original de la factura autorizada con la fecha, detalle y precios del o de los productos a devolver.
- En la Nota de Crédito debe constar la aprobación del Jefe de Crédito y la copia constara en el reporte de caja diaria, para respaldo y control del proceso

- En el caso de diferencias entre la nota de crédito y la factura con saldo a favor del cliente, se pagará inmediatamente el valor con la emisión del respectivo documento de Reembolso de Caja.

#### **Registro de Capacitación y Difusión**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>

#### **4.1.6.4.2 Manual de proceso para el departamento de Cartera**

**Nombre: Manual de Proceso: Análisis de cartera**

**Proceso: CUENTAS POR COBRAR**

Confidencialidad: Documento Interno - El documento o registro es propiedad intelectual de Comercial Electrohogar, y su uso es exclusivo para los colaboradores del comercial. La información contenida no podrá ser copiada, compartida o divulgada con terceros sin autorización escrita del gerente.

#### **Tabla de contenido**

Finalidad

Alcance

Responsabilidades

Políticas generales

Flujos de proceso

Definiciones

Procedimientos

Registro de Capacitación y Difusión

### **Finalidad**

Gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor del comercial, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados.

Establecer un procedimiento para asegurar la recuperación eficiente, eficaz y oportuna del dinero por la venta de productos a los clientes

### **Alcance**

- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro.
- Realizar la gestión de cobranzas de todas las facturas por concepto de venta
- Ingresar al sistema las ventas a crédito y los cobros realizados
- Reportar los cobros no realizados

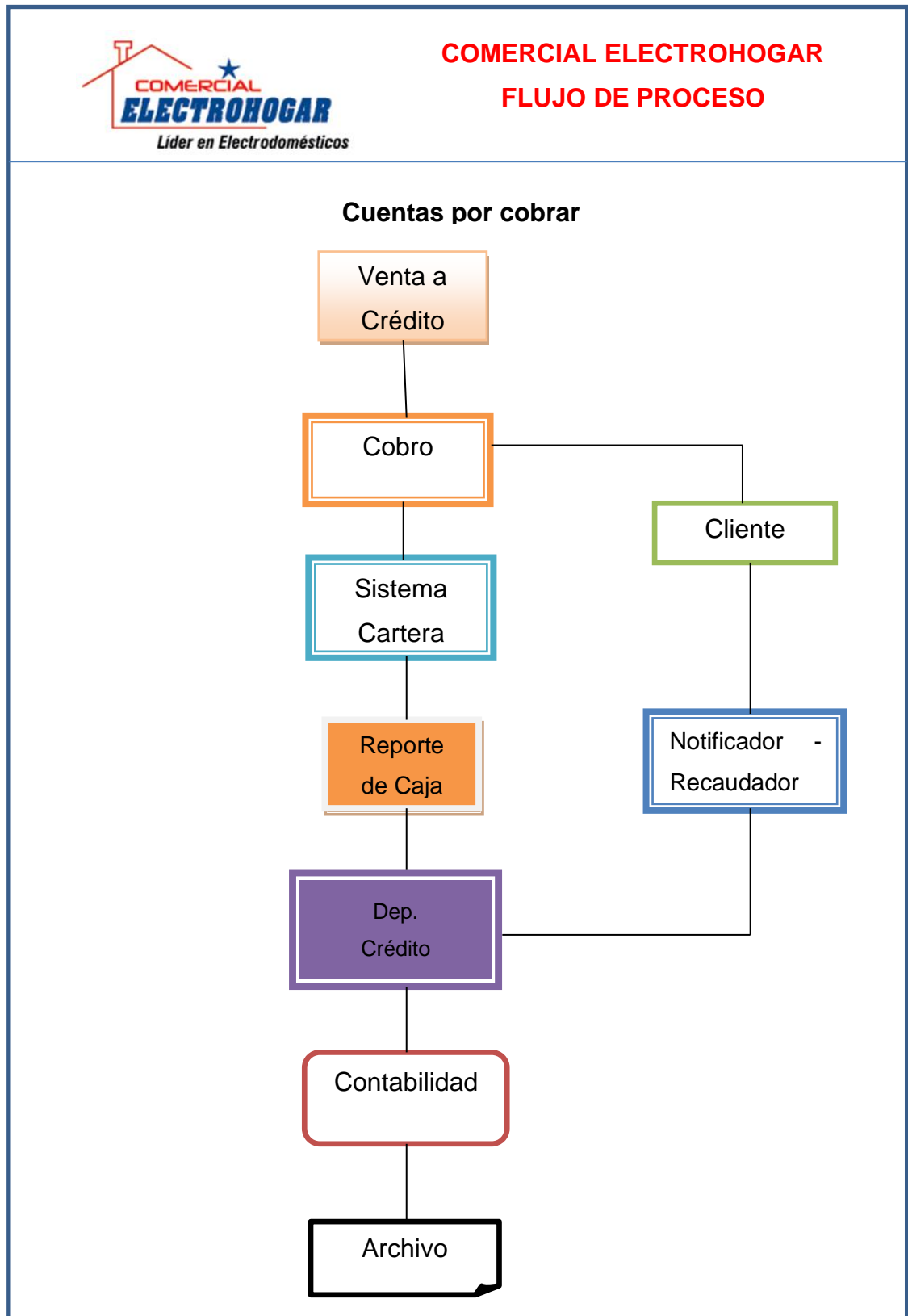
### **Responsabilidades**

<b>Responsabilidad</b>	<b>Cargo</b>
Dueño del proceso	Jefe de Crédito y Cobranzas
Implementación, mejoramiento, control y cumplimiento de este procedimiento	Jefe de Crédito y Cobranzas
Cumplimiento de este procedimiento	Jefe de Crédito, Recaudador – Notificador

## **Políticas Generales**

- El Jefe del departamento de Crédito y cobranza deberá realizar el seguimiento permanente a los clientes con cartera vencida de más de 15 días. Debe presentar un informe mensual sobre los procedimientos para el cobro de estos valores al Gerente. Se verificará este informe mensual con el registro de carteras vencidas, las visitas y llamadas realizadas.
- El Jefe de Cobranzas junto con el notificador - recaudador debe elaborar un reporte de llamadas y visitas, indicando la fecha y hora, así como el nombre del cliente y la situación en el momento del proceso.
- El jefe de crédito y cobranzas dará seguimiento a la actualización diaria de la base de datos confirmando la acreditación de los pagos en el estado de cuenta y su registro.
- Si el cliente se atrasa en el pago de sus cuotas mensuales de 10 días en adelante, se le recargará el interés a la tasa que publique la Superintendencia de Bancos, más el valor por notificación.
- Por ningún motivo el Recaudador o cualquier otra persona (asistente de crédito, vendedor) retendrán dinero proveniente de las cobranzas más de 24 horas, procederá a ingresar el valor recaudado en la empresa a través de las cajas y/o depósitos en la cuenta bancaria del Comercial. En caso de incumplir esta disposición, se someterán a una sanción.

## Flujo de Proceso



Elaborado por: La autora

## Definiciones

**Cobro.-** Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

**Recibo de ingreso de caja.-** Documento que se utiliza para registrar los datos de la factura cobrada o por el motivo que ingresa el dinero, con la firma del recaudador.

**Resumen de cobranzas.-** Documento en el que se registran todos los cobros realizados en el día por el notificador - recaudador.

**Reporte de caja diaria.-** Documento en el que se registran detalladamente todos los ingresos, sean estos pagos de cliente, ventas, separación de mercadería, etc. E igualmente todos los egresos que se realizaron el día.

## Procedimientos

### Actividad.- Recepción de documentos para el cobro

#### Descripción del procedimiento

El departamento de Crédito recibe la caja diaria con los siguientes documentos:

- Facturas, verificando lo siguiente:
  - La firma, nombre de la persona que recibe, número de cedula de identidad y sello.
  - Entrega completa.
  - Que la factura no haya tenido ninguna alteración.
  - Que consten todas las facturas del reporte caja diaria. Si falta una factura debe gestionar la solución.
- Comprobantes de retención, para registrar en el Resumen de Cobranzas.

- Verificar que el recibo de cobro esté lleno con todos los datos tales como:  
Secuencia de los recibos  
Fecha  
Nombre del cliente  
Número de factura  
Detalle del cobro  
Valor neto  
Saldo  
Firmas

#### **Actividad.- Asignación de cobros**

##### **Descripción del procedimiento**

Mensualmente el Jefe de Crédito realiza lo siguiente:

- Imprimir del sistema el reporte de la cartera,
- Entregar el reporte impreso de la cartera al Recaudador – notificador para la gestión de cobros,
- Revisar en el reporte las facturas que según el vencimiento no se las puede cobrar dentro del plazo establecido, debido a que existen clientes que pagan en días específicos.

#### **Actividad.- Gestión de Cobranzas**

##### **Descripción del procedimiento**

- El Jefe de Crédito y Cobranza organizará una ruta de trabajo diaria,
- El Recaudador – notificador es el responsable de notificar a los clientes que se encuentren atrasados a partir 10 días, ya sea por teléfono, email o de forma personal entregándole un documento de notificación de los valores vencidos,

- Si el cliente se encuentra vencido con más de 60 días, se le comunicará por medio de cartas que se le empezará a una demanda judicial por el impago de su deuda.
- El Recaudador – notificador realizará recibos de cobro por pagos de los clientes sobre los créditos que mantiene en el comercial, de los cuales realizará un detalle de cobros diarios y entregados al finalizar su jornada laboral a la cajera.
- El Recaudador – notificador deberá entregar al Jefe de Crédito y Cobranzas los reportes por escritos de los diferentes créditos que se consideren críticos y que sean motivos de retiros o de iniciar la acción legal para exigir la cancelación del crédito.
- El notificador diariamente entregará al Jefe de Crédito y Cobranzas una copia de las notificaciones entregadas a los clientes y garantes, para que se agregue al crédito el valor de \$ 2.00 por notificación.
- El Gerente, después de la revisión de cada caso de los créditos impagos, iniciará el proceso de baja de dichos créditos y considerarlos como incobrables.

### **Registro de Capacitación y Difusión**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>

#### **4.1.6.4.3 Manual de proceso para el departamento de Contabilidad**

**Nombre: Manual de Proceso: Área Financiera**

**Proceso: DEPARTAMENTO CONTABLE**

Sub-Proceso: N/A

Confidencialidad: Documento Interno - El documento o registro es propiedad intelectual de Comercial Electrohogar, y su uso es exclusivo para los colaboradores del comercial. La información contenida no podrá ser copiada, compartida o divulgada con terceros sin autorización escrita del gerente.

##### **Tabla de contenido**

Finalidad

Alcance

Responsabilidades

Políticas generales

Definiciones

Procedimientos

Registro de Capacitación y Difusión

##### **Finalidad**

El Departamento Contable se encarga del aspecto económico-contable del comercial. Desde el momento en que llegan los informes con los respaldos hasta su respectiva contabilización. En el área financiera interviene la auxiliar contable y Cajera – pagador.

##### **Alcance**

Tratamiento de egresos de caja

## Responsabilidades

Responsabilidad	Cargo
Dueño del proceso	Contador
Implementación, mejoramiento, control y cumplimiento de este procedimiento	Área Contable
Cumplimiento de este procedimiento	Contabilidad y Cajera – pagador

## Políticas Generales

- El auxiliar contable debe preparar y obtener la información para el cumplimiento de las obligaciones tributarias del comercial.
- El Contador debe realizar análisis para observar la situación fiscal del comercial.
- El Contador deberá advertir de incidencias o cambios en la reglamentación tributaria.
- Los Estados Financieros, deberán ser emitidos en los primeros veinte días hábiles siguientes al periodo inmediato anterior.

## Definiciones

**Arqueo de caja.-** Consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales.

**Comprobantes de egreso.-** Los soportes contables son los documentos que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de una empresa, es por ello que se debe tener un especial cuidado en el momento de elaborarlos.

Todas las operaciones económicas que realizan las empresas deben ser registradas en los libros de contabilidad, pero a su vez para que cada uno de estos registros sean justificables deben soportarse con los documentos pertinentes para cada una de ellas,

## **Procedimientos**

### **Actividad.- Caja - Bancos**

#### **Descripción del procedimiento**

El Departamento Contable se encarga del aspecto económico-contable del comercial. Desde el momento en que llegan los informes con los respaldos hasta su respectiva contabilización. En el área financiera interviene la auxiliar contable y Cajera – pagador.

#### **Proceso de Caja**

##### a) Tratamiento del efectivo

- La Cajera – Pagador es responsables de un fondo de caja para cubrir los diferentes gastos que tengan relación con la actividad del comercial.
- El límite de los fondos los establece la Gerencia, por medio del Acta de Reconocimiento de Responsabilidad del Fondo de Cambio o Fondo Fijo, determinando los gastos y valores a utilizarse.
- El Departamento Contable dispondrá la recuperación de los fondos de caja chica, en base a los documentos habilitantes de la justificación.

- Todo dinero que ingrese a la empresa debe tener su respectivo comprobante de ingreso sea éste por cobro o venta.
- Se reciben cheques al día y post fechado, siempre y cuando se verifique la cuenta del cliente y referencias, a nombre del Comercial Electrohogar o del Dr. Eduardo Díaz Ocampo.
- Los cheques que se reciban deben ser del valor exacto de la compra o pago que realiza el cliente.
- Endosar los cheques que se reciban
- Los comprobantes tanto de ingresos y egresos deben tener una numeración en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener esta información.
- Los comprobantes de egresos deben ser legales y autorizados por el Sistema de Rentas Internas (SRI), llenos con todos los datos, como son fecha, nombre, cédula de identidad o RUC, teléfono, dirección, detalle del gasto y firma del responsable, y verificar que no estén caducados.
- Los recibos anulados son conservados en forma consecutiva.
- Los depósitos de dinero deben ser diarios.
- Esta prohibido utilizar fondos de la caja para cambiar cheques a empleados, clientes o proveedores.
- El auxiliar contable archivará los documentos enviados en la reposición de caja.
- Se realizará arquezos periódicos de la caja por parte del Departamento Contable, dejando constancia en un acta o en el mismo documento de arqueo sobre las observaciones encontradas, y si la persona encargada fuere reincidente por mas de tres ocasiones será motivo de sanción y notificación ante el Ministerio de relaciones Laborales.
- Se efectuarán comparaciones de inventario de las letras de cambio, en custodia de la cajera, con los saldos de cartera de los créditos de clientes.

b) Tratamiento de egresos de caja

- Para la utilización de este fondo se debe justificar dichos egresos con facturas, notas de venta, que deberán ser archivados por parte del departamento contable.
- El Jefe de ventas no girará el dinero sin la verificación del comprobante respectivo. Tendrá que verificar que los gastos concuerdan con el fin por el cual fue solicitado.

c) Tratamiento de monedas fraccionarias.

- El cajero es responsable del tratamiento de los sueltos, su reposición, custodia y buen manejo.
- Se crea un fondo de cambio de monedas, donde el cajero podrá realizar su aprovisionamiento de sueltos durante la jornada.
- En el caso de reposición de estos fondos se envían al Pagador los valores establecidos por moneda fraccionaria.

### Proceso de Pagos

a) Pago de roles.

- El Auxiliar Contable elaborará el rol de pagos individual, con la información de nombres, cédula de ciudadanía, cargo, los días asistidos, sueldo básico, horas extras, beneficios, bonificaciones, descuentos, anticipos, el cual pasará a la Cajera – pagador para cancelar dichos sueldos en efectivo.
- Para el caso de liquidación se emitirá el respectivo cheque con la firma autorizada.

b) Pago a proveedores

El auxiliar de contabilidad recibe las órdenes de pedido y las facturas pendientes de pago, para la debida elaboración del cheque y el posterior pago, a la vez debe recibir el auxiliar de registro de mercadería y la factura comprobada por el Jefe de Compras de la recepción de mercaderías.

- En el caso de pagos anticipados a proveedores, se emitirá el documento del mismo nombre con la aprobación del Jefe de Compras.
- Para toda autorización para el pago de proveedores se emitirá el documento Autorización de Pago a Proveedores.
- Se establece los días jueves y viernes como día para los pagos a proveedores.

c) Gastos varios

- Los diferentes gastos del departamento administrativo y de ventas serán aprobados por el responsable de cada departamento.
- En el caso de gastos por viáticos se elaborará la respectiva cuenta y se recibirá los comprobantes que servirán de evidencia de lo gastado. Se recomienda que los gastos sean registrados a nombre de Comercial Electrohogar.

d) Contabilización

- El auxiliar contable debe registrar los pagos a proveedores, los roles de pagos, depósitos de las ventas y cobros diarios, transferencia de clientes, los pagos de las entidades crediticias de manera oportuna e inmediata en el sistema del Comercial.
- Los estados de cuenta una vez recibido y conciliado la cuenta bancos, pasará a contabilidad para la respectiva contabilización.
- Se llevará, también, una actualización de las ventas realizadas con tarjetas de créditos.
- El Contador presentará y archivará un reporte diario de los arqueos de caja.

## Registro de Capacitación y Difusión

Nombre	Cargo:	Fecha:	Firma:

### 4.1.6.5 Manual de Funciones

De acuerdo a la estructura del Comercial Electrohogar y a los requerimientos del talento humano se elaboró el presente manual de funciones, el mismo que debe ser difundido y cumplir a cabalidad con dichas funciones.

Se recomienda que se realice un archivo de recibido, donde debe constar nombre, número de cédula de ciudadanía, cargo, fecha y firma del empleado, para constancia de la entrega del Manual de Funciones.

<b>Identificación del Cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>1. GERENTE</b>
Dependencia:	ADMINISTRATIVA
Número de Cargos:	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo)	
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Requisitos de Formación	Título en administración de empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.

<b>Objetivo principal</b>
---------------------------

La principal misión de la Gerencia será la de alcanzar los objetivos del Comercial utilizando todos los recursos que estén a su alcance y para ello deberá organizar, planificar y cumplir con las funciones propias del cargo.

<b>Funciones Específicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar y dirigir la administración del Comercial.</li> <li>➤ Contratar al personal.</li> <li>➤ Velar que la contabilidad y pagos de impuestos se encuentren al día.</li> <li>➤ Realizar los respectivos pagos a proveedores.</li> <li>➤ Autorizar y realizar los respectivos pedidos de mercadería.</li> <li>➤ Intervenir en el departamento de cartera cuando sea solicitado por el Jefe de Cartera.</li> <li>➤ Realizar los presupuestos y planes de ventas.</li> <li>➤ Establecer y verificar los métodos de control administrativos.</li> <li>➤ Determinar si las metas están siendo cumplidas.</li> <li>➤ Facilitar una buena relación entre los empleados y clientes.</li> <li>➤ Velar por el buen uso de los recursos y materiales del Comercial con eficiencia y eficacia.</li> </ul>

Elaborado por: la autora

<b>Identificación del Cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>2. JEFE DE VENTAS</b>
Dependencia:	AREA DE VENTAS
Número de Cargos:	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo)	GERENTE
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Requisitos de Formación	Título en administración de empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines, con buen manejo de relaciones sociales
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.

<b>Objetivo principal</b>
---------------------------

Es la persona encargada de cumplir con las metas de venta determinadas por la Gerencia, a través de la eficiente administración del departamento y su fuerza de ventas, planificando, ejecutando y controlando estrategias de ventas, generando nuevas oportunidades de negocios, planes de fidelización de clientes y un servicio de venta y post venta de excelencia.

<b>Funciones Específicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecuta y controla los planes comerciales de la empresa.</li> <li>➤ Posiciona los productos de la comercialización.</li> <li>➤ Organiza y dirige el equipo comercial, reclutando, formando y motivando al mismo.</li> <li>➤ Autorizar los créditos en conjunto con el Jefe de Cartera</li> <li>➤ Negociar personalmente los contratos comerciales con pequeños y grandes clientes.</li> </ul>

Elaborado por: la autora

<b>Identificación del Cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>3. JEFE DE CARTERA</b>
Dependencia:	ADMINISTRATIVA
Número de Cargos:	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo)	GERENTE
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Requisitos de Formación	Título en administración de empresas, Ing. Comercial, financiera o afines
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.

<b>Objetivo principal</b>
---------------------------

Analizar, implementar y promover estrategias que permitan un mejor recaudo de cartera dentro del comercial

<b>Funciones Específicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresar los pagos de los clientes en el sistema de cartera</li> <li>➤ Recepción y análisis de las solicitudes de crédito en conjunto con el Jefe de Ventas.</li> <li>➤ Realizar el seguimiento y monitoreo de la cartera, para detectar las deficiencias e implantación de las acciones correctivas y preventivas necesarias.</li> <li>➤ Imprimir la cartera mensualmente para que el notificador realice su labor diaria.</li> <li>➤ Supervisar el recorrido del notificador</li> <li>➤ Realizar la visita a clientes y garantes, si el caso lo amerita.</li> <li>➤ Efectuar cartas a clientes y garantes, notificando sobre la acción que tomará el Comercial en caso de no solucionar el impago del crédito.</li> </ul>

Elaborado por: la autora

<b>Identificación del Cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>4. VENDEDOR</b>
Dependencia:	AREA DE VENTAS
Número de Cargos:	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo)	JEFE DE VENTAS
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Requisitos de Formación	Título o estudiante de nivel superior en administración de empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines, con buen manejo de relaciones sociales
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

**Objetivo principal**

Responder por toda la gestión de ventas y proporcionar a los clientes toda la información requerida.

<b>Funciones Específicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asesorar a los clientes en la venta.</li> <li>➤ Informar sobre las actividades promocionales a los clientes.</li> <li>➤ Realizar proformas de ventas.</li> <li>➤ Acordar con el cliente las condiciones de la venta (condiciones de pago, validez de la oferta y tiempo de entrega).</li> <li>➤ Realizar merchandising en todos los productos (mezcla de la 4 p de marketing, "precio, plaza, promoción y producto").</li> <li>➤ Cumplir con su presupuesto de ventas.</li> </ul>

Elaborado por: la autora

<b>Identificación del Cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>5. RECAUDADOR – NOTIFICADOR</b>
Dependencia:	ADMINISTRATIVA Y VENTA
Número de Cargos:	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo)	JEFE DE CARTERA
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Requisitos de Formación	Título o estudiante de nivel superior en administración de empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

**Objetivo principal**

Es la persona encargada del seguimiento de los clientes y garantes que se encuentran en mora para lograr el recaudo de la cartera.

<b>Funciones Específicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constatar el domicilio de clientes y garantes.</li> <li>➤ Notificar a los clientes y garantes que se encuentran en mora, ya sea de forma escrita o telefónica, email, etc.</li> <li>➤ Reportar diariamente las labores realizadas al Jefe de Crédito y Cobranza.</li> <li>➤ Informar sobre alguna novedad en la relación con clientes y garantes.</li> <li>➤ Recaudar el dinero, si el cliente decide cancelar en el momento de la notificación, el cual luego lo reportará a caja para realizar el respectivo recibo y el mismo pasará a descontarse en la cartera.</li> <li>➤ Efectuar los depósitos diarios.</li> </ul>

Elaborado por: la autora

<b>Identificación del Cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>6. CONTADOR</b>
Dependencia:	ADMINISTRATIVA
Número de Cargos:	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo)	GERENTE
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Requisitos de Formación	Título en Contabilidad, Contador Público Autorizado(CPA) o afines
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.

<b>Objetivo principal</b>
---------------------------

Es la persona encargada de aplicar, manejar e interpretar la contabilidad del Comercial, con la finalidad de producir informes para la Gerencia para la respectiva toma de decisiones.

<b>Funciones Específicas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar arqueos de cajas y entregar copias de la misma a Gerencia.</li> <li>➤ Exigir el reintegro del faltante de caja si lo hubiere.</li> <li>➤ Llevar el libro contable y mayor actualizado.</li> <li>➤ Realizar conciliaciones bancarias.</li> <li>➤ Velar para que el Comercial y empleados cumplan con los procedimientos contables.</li> <li>➤ Realizar y presentar todas las declaraciones con el Servicio de Rentas Internas.</li> <li>➤ Tramitar todos los asuntos relacionados con el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad social</li> <li>➤ Efectuar informes a la Gerencia de la situación financiera del Comercial o de cualquier otro que le solicite la Gerencia dentro del campo que le compete.</li> </ul>

Elaborado por: la autora

<b>Identificación del Cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>7. CAJERA – AUXILIAR CONTABLE</b>
Dependencia:	ADMINISTRATIVA
Número de Cargos:	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo)	GERENTE – CONTADOR
<b>Requisitos Mínimos</b>	
Requisitos de Formación	Título o estudiante de nivel superior en administración de empresas, Ing. Comercial, Marketing, Financiera o afines
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.

#### **Objetivo principal**

Es la persona encargada del ingreso y egreso del dinero y de toda la documentación física y digital del Comercial.

#### **Funciones Específicas**

- Elaborar los respectivos ingresos de cajas y facturas de ventas, los cuales soportan los ingresos de dinero al Comercial.
- Realizar los reportes de caja diaria, con su respectivos comprobantes de ingreso y egreso
- Registrar los respectivos pagos de los clientes tanto en las tarjetas y sistema de cartera.
- Efectuar los contratos de ventas y llenar las letras de cambio que garantizan a los créditos.
- Actualizar el registro de intereses mensualmente a los clientes que se encuentran en mora.
- Actualizar el archivo de ventas y clientes.
- Enviar los respectivos depósitos bancarios diariamente.
- Ayudará como asistente del contador, realizando retenciones y preparando toda la información para ser enviada al contador
- Elaborar el inventario de letras
- Realizará todas las cartas, circulares, informes, certificados, etc, en relación con el Comercial.
- Cautelar los archivos, tanto físico como digital.

Elaborado por: la autora

## 4.1 Discusión

Los resultados obtenidos son consecuencia del cuestionario de control interno, y el análisis de las cuentas contable que nos presenta el Balance General presentado por el contador del Comercial, con la finalidad de recopilar información con respecto a la gestión económica y financiera, al igual que el nivel de desempeño de las áreas departamentales con la que cuenta el comercial.

La falta de los manuales de políticas, procedimientos y funciones en las distintas áreas de desempeño de la empresa, provoca que el desarrollo y cumplimiento de sus funciones y acciones no se ejecuten de manera coordinada y coherente, de acuerdo con lo estipulado por Prieto (1997) procedimiento “es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera”.

El Comercial carece de indicadores financieros y de gestión, que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión empresarial, lo cual es de vital importancia para cualquier empresa realizar el análisis financiero ya que como dice (PRIETO, 2009) “la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”.

El deficiente control interno incide en la liquidez y en la gestión administrativa del Comercial ELECTROHOGAR de la ciudad de Quevedo, ya que carece del mismo y en el cual no se ha realizado ningún tipo de auditoría que permita evaluar las actividades, como dice (HOLMES, 2008) “La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionados con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos. El fin del proceso consiste en determinar el grado de

correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos”.

La aplicación de un examen especial a la cuenta por cobrar del Comercial ELECTROHOGAR determina que un bajo índice de rotación de cuentas por cobrar incide negativamente en la gestión, como dice (GRINAKER, 2007) “El examen del saldo de las cuentas por cobrar tiene cuatro objetivos principales. Estos objetivos son los de determinar hasta cierto punto en el tiempo: 1. Existencia. Si las cuentas por cobrar representan las obligaciones existentes poseídas por el cliente. 2. Valuación. Si las cuentas por cobrar se realizarán como activos utilizables (esto es, si son cuentas por cobrar cobrables). 3. Clasificación y presentación. Si las cuentas por cobrar han sido adecuadamente presentadas en el balance general. 4. Corte. Si las operaciones de ventas y de devoluciones sobre ventas asentadas en los saldos de las cuentas han sido registradas en el periodo adecuado”, esto permitirá constatar y evaluar las cuentas por cobrar, verificar si están siendo registradas correctamente en el balance y la rotación de cartera afecta directamente a la liquidez del Comercial, por lo que se acepta la hipótesis.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

1. El Comercial Electrohogar no dispone de un Manual de procedimientos y un manual de funciones, lo cual para el área de ventas es de vital importancia.
2. Falta de procesos legales para tratar de recuperar cartera vencida, ya que como se pudo analizar el periodo 2013 tiene una cartera vencida que representa el % 23,56 del total de cartera, lo cual incide en la liquidez del Comercial.
3. El Comercial no cuenta con un presupuesto anual, instrumento necesario para la toma de decisiones y para la planificación y control de las actividades que realiza, en especial para la recuperación de cartera.
4. El departamento de contabilidad cuenta con un bajo rendimiento en la participación financiera dentro de la toma de decisiones del Comercial.
5. La empresa no se cuenta con un sistema de control, con el fin de conocer y evaluar las actividades operativas, administrativa y financiera de la empresa.

## 5.2 Recomendaciones

1. Elaborar un manual de funciones y procedimientos, necesarios para el buen funcionamiento del Comercial.
2. Realizar un análisis minucioso del cliente y garante antes de otorgarle un crédito; para los clientes de cartera vencida realizar acciones legales para la recuperación de la misma.
3. Disponer que se elabore el presupuesto anual, en el que debe de constar el presupuesto mensual de ventas y de recaudación, para así disponer de una guía para la planificación, control y seguimiento de las actividades que realiza el comercial.
4. Incorporar un sistema para llevar de forma sistematizada todos los procesos que realiza el Comercial, para poder realizar una validación de los resultados entre los procesos del comercial y la parte contable, con el fin de que los valores que figuran en los estados financieros mantengan consistencia con los saldos.
5. Establecer los lineamientos por parte del Gerente para la implementación de un sistema de control interno, el cual permitirá controlar el grado de cumplimiento de las funciones del personal del comercial.

**CAPÍTULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1 Literatura Citada

- ALCARRIA, J. (2009). Contabilidad Financiera I. Madrid: Primera edición.
- ARENS, A., RANDEL, E., & BEASLEY, M. (2009). Auditoría un Enfoque Integral. México: Pearson Educación.
- BADILLO, J. (2009). Auditoría de Gestión . Ecuador: Primera Edición.
- BATLLE, E. (2008). Cómo Prevenir la Morosidad . España.
- BUSTAMANTE, J.(2009). Diseño de un Plan de Auditoría Financiera. México.
- ESTUPIÑAN, R. (2009). Control Interno y Fraudes con Base a los Ciblos de Transacciones. Bogotá-Colombia: Lito Perla Impresores.
- ESTUPIÑAN, R. (2009). Papeles de Trabajo de Auditoría Financiera. México D.F.: ROESGA.
- GRINAKER. R. (2008). El Exámen a los Estados Financieros, sexta edición, Estados Unidos.
- HOLMES, A. (2008). Principios Básicos de Auditoría. Octava edición.
- MADARIAGA, J. M. (2011). Manual Practico de Auditoria. España: Deusto.
- MANCILLAS, E. (2009). Principios de Administración Financiera. Décima edición.

- MANTILLA, S. A. (2009). Control Interno Estructura Conceptual Integrada. Quito-Ecuador: Primera edición.
- MORA, A. (2008). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión. España: Laredos.
- OSORIO, I. (2008). Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros. España: Cuarta edición.
- PASCUAL, C (2010). Fundamentos de Dirección de Empresas. Conceptos y Habilidades Directivas, segunda edición, Madrid, España.
- PRIETO, M. (2009). Modelos Contables de Gestión Para el Actual Contexto; Estudios Financieros. México.
- SANCHEZ, P. Z. (2011). Contabilidad General con base en las Normas Internacionales de Información Financiera(NIFF) (Vol. Séptima Edición). Quito, Ecuador: Mc Graw Hill.
- SARMIENTO, R. (2009). Administración de Pequeñas Empresas. Nicaragua: Editorial Veluntad.
- TELLEZ, T. R. (2009). Práctica de Auditoría Financiera y Fiscal. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- VASQUEZ, B. (2010). Empresa y Administración. Madrid: Paraninfo.
- [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec).
- [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

**CAPÍTULO VII**  
**ANEXOS**

## 7.1 RUC del Dr. Eduardo Díaz Ocampo – Propietario de Electrohogar



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**PERSONAS NATURALES**

**NUMERO RUC:** 1202372999001

**APELLIDOS Y NOMBRES:** DIAZ OCAMPO EDUARDO

**NOMBRE COMERCIAL:** COMERCIAL ELECTROHOGAR

**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI

**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** ESTADO ABIERTO MATRIZ **NUMERO:** 13/12/1999

---

**FEC. NACIMIENTO:** 02/02/1966 **FEC. ACTUALIZACION:** 26/04/2011

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 13/12/1999 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**

**FEC. INSCRIPCION:** 13/12/1999 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: AV. JUNE GUZMAN DE CORTES Número: 319  
Intersección: OCTAVA Referencia: A DIEZ METROS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL Teléfono: 052753312

---

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA\_PERSONAS NATURALES
- \* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA\_PERSONAS NATURALES
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

---

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 201 al 004 **ABIERTOS:** 3

**JURISDICCION:** REGIONAL LITORAL SUR LOS RIOS **CERRADOS:** 1

VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS  
VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS

---


**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: AV. 7 DE OCTUBRE Número: 615 Intersección: NOVENA  
Referencia: FRENTE A LA FERRETERIA FONDO Edificio: EL EMPORIO Teléfono Trabajo: 052753165 Teléfono Trabajo: 052753165

  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

**Haón Duarte Zoila Emiliana**  
DELEGADO DEL R. S.C.  
Servicio de Rentas Internas  
LITORAL SUR  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

**Usuario:** ZEHD158608 **Lugar de emisión:** QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y **Fecha y hora:** 26/04/2011 13:16:43

Página 1 de 3





**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



**NUMERO RUC:** 1202372990001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** DIAZ OCAMPO EDUARDO

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

No. ESTABLECIMIENTO:	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	13/12/1999		
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> COMERCIAL ELECTROHOGAR				<b>FEC. CIERRE:</b>		
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b> VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS				<b>FEC. REINICIO:</b>		

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: AV. JUNE GUZMAN DE CORTES Número: 319 Intersección: OCTAVA Referencia: A DIEZ METROS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. Telefono Domicilio: 052763312

No. ESTABLECIMIENTO:	ESTADO	ABIERTO	FEC. INICIO ACT.
003	ESTADO	ABIERTO	13/04/2010

**NOMBRE COMERCIAL:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
ENSEÑANZA SUPERIOR EN GENERAL  
ACTIVIDADES JURIDICAS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: GUAYACAN Ciudadela: LOTIZACION LOS LAURELES Calle: PRINCIPAL Número: SOLAR 8-8 Referencia: A CIENTO CINCUENTA METROS DE LA ESTACION ELECTRICA DE CNEL Celular: 088086758

No. ESTABLECIMIENTO:	ESTADO	ABIERTO	FEC. INICIO ACT.
004	ESTADO	ABIERTO	26/04/2011

**NOMBRE COMERCIAL:** ALMACEN EL EMPORIO

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS  
VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS  
VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: AV. 7 DE OCTUBRE Número: 818 Intersección: NOVENA Referencia: FRENTE A LA FERRETERIA FONG Edificio: EL EMPORIO Telefono Trabajo: 052750165 Telefono Trabajo: 052751819

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

**Haón Duarte Zoila Emiliana**  
DELEGADO DEL R.U.C.  
Servicio de Rentas Internas  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: ZEH0120608 Lugar de emisión: QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 26/04/2011 13:16:43



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



**NUMERO RUC:** 1202372999001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** DIAZ OCAMPO EDUARDO

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002      **ESTADO:** CERRADO      **FEC. INICIO ACT.:** 07/11/2005  
**NOMBRE COMERCIAL:** COMERCIAL ELECTROHOGAR      **FEC. CIERRE:** 20/07/2007  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS.  
VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS.  
VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS.  
FEC. ACTUALIZACION: 26/04/2011  
FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:  
FEC. RETORNO ACTIVACION:

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: SIETE DE OCTUBRE Número: 304 Intersección: TERCERA  
Referencia: JUNTO A LA NOTARIA SEGUNDA

**DIRECCIÓN TRIBUTARIO:**  
Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: Av. JANE GUSMAN DE ODRIO Número: 319  
Intersección: OCTAVA Referencia: A DIEZ METROS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL Teléfono:  
50773327  
**DIRECCIÓN ESPECIAL:**

- AREA DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- AREA DE RELACION DEPENDENCIA
- DECL. NOTICIA DE SUEPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
- DECLARACION DE SUEPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
- DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACION MENSUAL DE IVA
- SUEPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

**Nº DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** 001 001 004      **ABIERTOS:** 3  
**JURISDICCION:** REGIONAL LITORAL SUR LOS RIOS      **CERRADOS:**

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Haón Duarte Zoila Emiliana  
DELEGADO DEL R.U.C.  
Servicio de Rentas Internas  
LITORAL SUR

**Usuario:** ZEHD180608      **Lugar de emisión:** QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y **Fecha y hora:** 26/04/2011 13:16:43

## 7.2 RUP del Comercial Electrohogar

Habilitación del RUP

<http://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContr...>

REPUBLICA DEL ECUADOR

Ecuador **Compras** públicas SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

---

**REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES**

---

Una vez revisado los documentos presentados, certifico, que **DIAZ OCAMPO EDUARDO** con RUC número **1202372999001**, ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos, por lo tanto queda **HABILITADO** en el Registro Único de Proveedores, RUP.

---

**Nombre Comercial:** COMERCIAL ELECTROHOGAR

---

**Datos de la Persona**

Nombre Completo	EDUARDO DIAZ OCAMPO
RUC	1202372999001
CATEGORIA :	Pequeña Empresa 100.001-1'000.000

---

**Dirección Principal:**

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Transversal: A 10 MTS. DEL IESS Calle: AV. JUNE GUZMAN DE CORTES Numero: 319 Edificio: S/N Página Web: Correo Electrónico: comercial.electrohogar@hotmail.com Teléfono(s): TRABAJO:05-2763312,

---

**Bienes, Obras o Servicios Suministrados**

Código	Producto
43912	MAQUINAS DE ACONDICIONAMIENTO DE AIRE
44120	CORTADORES DE CESPED PARA JARDINES, PARQUES O TERRENOS DE DEPORTES
44622	MAQUINAS PARA LAVAR ROPA, CON UNA CAPACIDAD SUPERIOR A LOS 10 KG. DE ROPA SECA; MAQUINAS PARA LIMPIAR EN SECO; MAQUINAS PARA SECAR TENDIDOS O ARTICULOS TEXTILES, CON UNA CAPACIDAD SUPERIOR A LOS 10 KG. DE ROPA SECA
44811	REFRIGERADORES Y CONGELADORES DE USO DOMESTICO, ELECTRICOS O NO
44816	OTROS APARATOS ELECTRICOS PARA USO DOMESTICO DE PEQUENAS DIMENSIONES (INCLUSO ASPIRADORAS, TRITURADORAS DE DESPERDICIOS DE COCINA, MEZCLADORAS DE ALIMENTOS, MAQUINAS DE AFEITAR, SECADORAS DE PELO, PLANCHAS, CAFETERAS Y TOSTADORAS)

de 3

06/07/11 17:36

- 44821 APARATOS DE COCINAR Y CALIENTA PLATOS PARA USO DOMESTICO, NO ELECTRICOS, DE HIERRO O ACERO; APARATOS DE COCINAR O DE CALEFACCION PARA USO DOMESTICO, NO ELECTRICOS, DE COBRE
- 44826 CALENTADORES DE AGUA INSTANTANEOS O DE ACUMULACION, NO ELECTRICOS
- 44831 PARTES Y PIEZAS DE LOS APARATOS SIGUIENTES: APARATOS ELECTROMECHANICOS, MAQUINAS DE AFEITAR Y MAQUINAS DE CORTAR EL PELO PARA USO DOMESTICO, CON MOTOR ELECTRICO INCORPORADO; CALENTADORES DE AGUA INSTANTANEOS O DE ALMACENAMIENTO, CALENTADORES DE INMERSION,
- 44911 SECADORES DE ROPA CENTRIFUGOS
- 45150 MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET CON ALIMENTACION DE PAPEL EN HOJAS DEL TIPO DE OFICINA
- 45160 OTRAS MAQUINAS DE OFICINA (INCLUSO MAQUINAS MULTICOPISTAS, MAQUINAS DE IMPRIMIR DIRECCIONES, MAQUINAS PARA ENTREGA AUTOMATICA DE BILLETES DE BANCO, MAQUINAS PARA CONTAR MONEDAS, AFILADORAS DE LAPICES, PERFORADORAS O ENGRAPADORAS)
- 45170 PARTES PIEZAS Y ACCESORIOS DE LAS MAQUINAS DE OFICINA Y CONTABILIDAD, EXCEPTO CUBIERTAS, CAJAS DE TRANSPORTE, ELEMENTOS ANALOGOS Y PARTES PIEZAS Y ACCESORIOS DE MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET, ALIMENTACION DE PAPEL EN HOJAS DEL TIPO DE OFICINA
- 45210 MAQUINAS ANALOGICAS O HIBRIDAS DE PROCESAMIENTO AUTOMATICO DE DATOS
- 45220 MAQUINAS DIGITALES PORTATILES DE PROCESAMIENTO AUTOMATICO DE DATOS QUE NO PESEN MAS DE 10KG, COMO COMPUTADORAS PORTATILES COMPUTADORAS ULTRALIGERAS Y AGENDAS ELECTRONICAS COMPREDAN,
- 45230 MAQUINAS DIGITALES DE PROCESAMIENTO AUTOMATICO DE DATOS, QUE CONTENGAN EN UNA CAJA O COBERTURA COMUN DE UNIDADES DE ALMACENAMIENTO Y UNIDADES DE ENTRADA Y DE SALIDA, ESTEN COMBINADAS O NO.
- 45240 MAQUINAS DIGITALES DE PROCESAMIENTO AUTOMATICO DE DATOS, PRESENTADAS EN FORMA DE SISTEMAS
- 45250 OTRAS MAQUINAS DIGITALES DE PROCESAMIENTO AUTOMATICO DE DATOS, CONTENGAN O NO EN UNA CAJA O COBERTURA COMUN UNA O DOS UNIDADES DEL TIPO SIGUIENTE: UNIDADES DE ALMACENAMIENTO, UNIDADES DE ENTRADA, UNIDADES DE SALIDA
- 45260 UNIDADES DE ENTRADA O DE SALIDA, CONTENGAN O NO UNIDADES DE ALMACENAMIENTO EN LA MISMA CAJA O COBERTURA
- 49113 AUTOMOVILES Y OTROS VEHICULOS AUTOMOTORES DISENADOS PRINCIPALMENTE PARA EL TRANSPORTE DE PERSONAS (EXCEPTO VEHICULOS DEL TIPO UTILIZADO PARA TRANSPORTES PUBLICOS, VEHICULOS DISENADOS ESPECIALMENTE PARA TRANSITAR SOBRE NIEVE Y VEHICULOS PARA CAMPOS DE GOLF


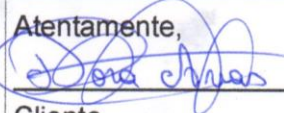




### 7.3 Fotos del comercial Electrohogar



## 7.4 Confirmación de saldos de créditos de clientes

<b>COMERCIAL ELECTROHOGAR</b> <b>CONFIRMACIÓN DE SALDOS</b> <b>CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES</b> <b>DEL 30/04/2014 AL 10/11/2014</b>	
<b>SOLICITUD PARA LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS</b>	
Quevedo, 7 de Julio del 2014	
Señor(a): <b>DORA ARIAS Pibsewio</b> Ciudad.	
Estimado Cliente: El Comercial se encuentra realizando una auditoria de nuestras cuentas, por lo que agradecería que confirme directamente con nuestra auditora el saldo de su cuenta con nosotros. El saldo a cargo de ustedes según reporta nuestros registros a la fecha es de \$ <u>154,16</u> (cantidad en letras). Si la cantidad es correcta, sírvase firmar la confirmación en la parte inferior y devolver de forma directa a nuestra auditora. Si el saldo es incorrecto, sírvase proporcionar todos los detalles de su inconformidad en el espacio respectivo. Se adjunta un sobre debidamente porteadado para su conveniencia al contestar a nuestra auditora, Minelly Moreira Salazar.	
Atentamente  <b>Dr. Eduardo Díaz Ocampo</b> Gerente – Propietario	
Correcto <input checked="" type="checkbox"/>	Incorrecto <input type="checkbox"/>
<b>Detalle de su Inconformidad:</b> <hr/> <hr/>	
Atentamente,  Cliente	
<b>Elaborado por:</b> Minelly Moreira S	<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b> Ing. Dominga Rodríguez	09/07/2014

**COMERCIAL ELECTROHOGAR  
CONFIRMACIÓN DE SALDOS  
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES  
DEL 30/04/2014 AL 10/11/2014**

**SOLICITUD PARA LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS**

Quevedo, 7 de Julio del 2014

Señor(a):

*Felipe Gamarra Nivala*  
Ciudad.

Estimado Cliente:


El Comercial se encuentra realizando una auditoria de nuestras cuentas, por lo que agradecería que confirme directamente con nuestra auditora el saldo de su cuenta con nosotros.

El saldo a cargo de ustedes según reporta nuestros registros a la fecha es de \$ 158,= (cantidad en letras).

Si la cantidad es correcta, sírvase firmar la confirmación en la parte inferior y devolver de forma directa a nuestra auditora. Si el saldo es incorrecto, sírvase proporcionar todos los detalles de su inconformidad en el espacio respectivo.

Se adjunta un sobre debidamente porteadado para su conveniencia al contestar a nuestra auditora, Minelly Moreira Salazar.

Atentamente

  
Dr. Eduardo Díaz Ocampo  
Gerente – Propietario

Correcto

Incorrecto

**Detalle de su Inconformidad:**

Atentamente,



Cliente

Elaborado por: Minelly Moreira S

Fecha:

Revisado por: Ing. Dominga Rodríguez

09/07/2014

**COMERCIAL ELECTROHOGAR  
CONFIRMACIÓN DE SALDOS  
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES  
DEL 30/04/2014 AL 10/11/2014**

**SOLICITUD PARA LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS**

Quevedo, 7 de Julio del 2014

Señor(a):

GABRIEL INDIO SILVA

Ciudad.

Estimado Cliente:

El Comercial se encuentra realizando una auditoria de nuestras cuentas, por lo que agradecería que confirme directamente con nuestra auditora el saldo de su cuenta con nosotros.

El saldo a cargo de ustedes según reporta nuestros registros a la fecha es de \$ 468.00 (cantidad en letras).

Si la cantidad es correcta, sírvase firmar la confirmación en la parte inferior y devolver de forma directa a nuestra auditora. Si el saldo es incorrecto, sírvase proporcionar todos los detalles de su inconformidad en el espacio respectivo.

Se adjunta un sobre debidamente porteadado para su conveniencia al contestar a nuestra auditora, Minelly Moreira Salazar.

Atentamente **ELECTROHOGAR**  
**DR. EDUARDO DIAZ O**  
RUC: 1202372999001  
TEL: 2763-312 - Quevedo  
Dr. Eduardo Díaz Ocampo  
Gerente - Propietario

Correcto

Incorrecto

**Detalle de su Inconformidad:**

Atentamente,

Ciente

**Elaborado por:** Minelly Moreira S

**Fecha:**

**Revisado por:** Ing. Dominga Rodríguez

09/07/2014

**COMERCIAL ELECTROHOGAR  
CONFIRMACIÓN DE SALDOS  
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES  
DEL 30/04/2014 AL 10/11/2014**

**SOLICITUD PARA LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS**

Quevedo, 7 de Julio del 2014

Señor(a):

*Julio Sanstillo Recalde*  
Ciudad.

Estimado Cliente:

El Comercial se encuentra realizando una auditoria de nuestras cuentas, por lo que agradecería que confirme directamente con nuestra auditora el saldo de su cuenta con nosotros.

El saldo a cargo de ustedes según reporta nuestros registros a la fecha es de \$ 845,00 (cantidad en letras).

Si la cantidad es correcta, sírvase firmar la confirmación en la parte inferior y devolver de forma directa a nuestra auditora. Si el saldo es incorrecto, sírvase proporcionar todos los detalles de su inconformidad en el espacio respectivo.

Se adjunta un sobre debidamente porteadado para su conveniencia al contestar a nuestra auditora, Minelly Moreira Salazar.

**ELECTROHOGAR  
DR. EDUARDO DIAZ O  
Atentamente: 1202372999001  
C.F.: 2763-312 - Quevedo**

Dr. Eduardo Díaz Ocampo  
Gerente – Propietario

Correcto

Incorrecto

**Detalle de su Inconformidad:**

Atentamente,

Ciente

**Elaborado por:** Minelly Moreira S

**Fecha:**

**Revisado por:** Ing. Dominga Rodríguez

09/07/2014

**COMERCIAL ELECTROHOGAR  
CONFIRMACIÓN DE SALDOS  
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES  
DEL 30/04/2014 AL 10/11/2014**

**SOLICITUD PARA LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS**

Quevedo, 7 de Julio del 2014

Señor(a):

IRMA MORANTE VILLOAS

Ciudad.

Estimado Cliente:


El Comercial se encuentra realizando una auditoria de nuestras cuentas, por lo que agradecería que confirme directamente con nuestra auditora el saldo de su cuenta con nosotros.

El saldo a cargo de ustedes según reporta nuestros registros a la fecha es de \$ 944,00 (cantidad en letras).

Si la cantidad es correcta, sírvase firmar la confirmación en la parte inferior y devolver de forma directa a nuestra auditora. Si el saldo es incorrecto, sírvase proporcionar todos los detalles de su inconformidad en el espacio respectivo.

Se adjunta un sobre debidamente porteadado para su conveniencia al contestar a nuestra auditora, Minelly Moreira Salazar.

Atentamente

  
**ELECTROHOGAR**  
**DR. EDUARDO DIAZ O**  
**RUC: 1202372999001**  
FE-05-27-00-312 - Quevedo  
Dr. Eduardo Díaz Ocazipo  
Gerente – Propietario

Correcto

Incorrecto

**Detalle de su Inconformidad:**

---

---

Atentamente

  
\_\_\_\_\_  
Cliente

**Elaborado por:** Minelly Moreira S

**Fecha:**

**Revisado por:** Ing. Dominga Rodríguez

09/07/2014

**COMERCIAL ELECTROHOGAR  
CONFIRMACIÓN DE SALDOS  
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES  
DEL 30/04/2014 AL 10/11/2014**

**SOLICITUD PARA LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS**

Quevedo, 7 de Julio del 2014

Señor(a):

MERCEDES NAVARRETE DAVILA  
Ciudad.

Estimado Cliente:


El Comercial se encuentra realizando una auditoria de nuestras cuentas, por lo que agradecería que confirme directamente con nuestra auditora el saldo de su cuenta con nosotros.

El saldo a cargo de ustedes según reporta nuestros registros a la fecha es de \$ 770,00 (cantidad en letras).

Si la cantidad es correcta, sírvase firmar la confirmación en la parte inferior y devolver de forma directa a nuestra auditora. Si el saldo es incorrecto, sírvase proporcionar todos los detalles de su inconformidad en el espacio respectivo.

Se adjunta un sobre debidamente porteadado para su conveniencia al contestar a nuestra auditora, Minelly Moreira Salazar.

Atentamente

  
Dr. Eduardo Díaz Ocampo  
Gerente – Propietario

ELECTROHOGAR  
DR. EDUARDO DÍAZ O.  
RUC: 12023729940011  
TEL: 2763-312 • Quevedo

Correcto

Incorrecto

**Detalle de su Inconformidad:**

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Cliente

**Elaborado por:** Minelly Moreira S

**Fecha:**

**Revisado por:** Ing. Dominga Rodríguez

09/07/2014

**COMERCIAL ELECTROHOGAR  
CONFIRMACIÓN DE SALDOS  
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES  
DEL 30/04/2014 AL 10/11/2014**

**SOLICITUD PARA LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS**

Quevedo, 7 de Julio del 2014

Señor(a):

JOSE QUIÑONEZ MAGAS

Ciudad.


Estimado Cliente:

El Comercial se encuentra realizando una auditoria de nuestras cuentas, por lo que agradecería que confirme directamente con nuestra auditora el saldo de su cuenta con nosotros.

El saldo a cargo de ustedes según reporta nuestros registros a la fecha es de \$ 500,00 (cantidad en letras).

Si la cantidad es correcta, sírvase firmar la confirmación en la parte inferior y devolver de forma directa a nuestra auditora. Si el saldo es incorrecto, sírvase proporcionar todos los detalles de su inconformidad en el espacio respectivo.

Se adjunta un sobre debidamente porteadado para su conveniencia al contestar a nuestra auditora, Minelly Moreira Salazar.

Atentamente  
  
Dr. Eduardo Díaz Ocampo  
Gerente - Propietario

**ELECTROHOGAR**  
**DR. EDUARDO DIAZ O**  
**RUC: 1202372999001**  
**TELEF: 2763-312 - Quevedo**

Correcto

Incorrecto

**Detalle de su Inconformidad:**

El ultimo saldo es de \$ 486,00

Atentamente

Ciudad

Elaborado por: Minelly Moreira S

Fecha:

Revisado por: Ing. Dominga Rodríguez

09/07/2014

**COMERCIAL ELECTROHOGAR  
CONFIRMACIÓN DE SALDOS  
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES  
DEL 30/04/2014 AL 10/11/2014**

**SOLICITUD PARA LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS**

Quevedo, 7 de Julio del 2014

Señor(a):

CARLOS RINCON DELGADO

Ciudad.


Estimado Cliente:

El Comercial se encuentra realizando una auditoria de nuestras cuentas, por lo que agradecería que confirme directamente con nuestra auditora el saldo de su cuenta con nosotros.

El saldo a cargo de ustedes según reporta nuestros registros a la fecha es de \$ 362,00 (cantidad en letras).

Si la cantidad es correcta, sírvase firmar la confirmación en la parte inferior y devolver de forma directa a nuestra auditora. Si el saldo es incorrecto, sírvase proporcionar todos los detalles de su inconformidad en el espacio respectivo.

Se adjunta un sobre debidamente porteadado para su conveniencia al contestar a nuestra auditora, Minelly Moreira Salazar.

Atentamente  
  
+ **ELECTROHOGAR**  
**DR. EDUARDO DIAZ O**  
**RUC: 1202372999001**  
**TEL: 2763-312 - Quevedo**  
Dr. Eduardo Díaz Ocampo  
Gerente – Propietario

Correcto

Incorrecto ✓

**Detalle de su Inconformidad:**

Mi saldo según el último recibo es de \$ 353,00

Atentamente,

Carlos Rincon D.

Cliente

**Elaborado por:** Minelly Moreira S

**Fecha:**

**Revisado por:** Ing. Dominga Rodríguez

09/07/2014